

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT  
MAHASISWA BERTRANSAKSI DI BANK BRI SYARIAH KCP KAYU  
TANGI DI KOTA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
MAWADDAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2021 M/1442 H**

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT  
MAHASISWA BERTRANSAKSI DI BANK BRI SYARIAH KCP  
KAYU TANGI DI KOTA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :**

**MAWADDAH  
1601160315**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2021 M/1442 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mawaddah  
NIM : 1601160315  
Tempat/Tgl. Lahir : Bagagap, 01 Juli 1997  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 10 April 2021  
Yang membuat pernyataan,



Mawaddah  
NIM. 1601160315

## PERSETUJUAN

**Skripsi yang berjudul** : Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Universitas di Kota Banjarmasin  
**Ditulis oleh** : Mawaddah  
**N I M** : 1601160315  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Program** : Strata Satu (S-1)  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Tahun Akademik** : 2019/2020  
**Tempat dan tanggal lahir** : Bagagap, 01 Juli 1997  
**Alamat** : Desa Bagagap Rt. 09 Rw.03 Kecamatan Barambai

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 17 Mei 2020

Pembimbing I



Dra. Naimah, MH  
NIP. 196705211994032002

Pembimbing II



Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI  
NIP. 197404182002122001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI  
NIP. 197904102005011010

D:\u005C[...]\...  
G:\u005C[...]\...

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT MAHASISWA BERTRANSAKSI DI BANK BRI SYARIAH KCP KAYU TANGI DI KOTA BANJARMASIN", ditulis oleh Mawaddah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 25 Mei 2021





Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (85)

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI  
NIP. 196006091988031003

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, M.H (Ketua)	1. 
2. Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI (Anggota)	2. 
3. Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, MHI (Anggota)	3. 
4. Faqih El Wafa, SHI., MSI (Anggota)	4. 

## ABSTRAK

**Mawaddah.** 2021. *Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Mahasiswa Bertransaksi Di Bank Syariah KCP Kayu Tangi Di Kota Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dra. Naimah, MH (II) Pati Matu Jahra, S.Ag, M.SI

**Kata Kunci:** *Fasilitas, Pelayanan, Minat Transaksi*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah kinerja suatu perusahaan jasa atau bank khususnya disini bank syariah, juga ditentukan oleh seberapa baiknya suatu bank dalam menyediakan fasilitas dan pelayanannya sehingga dapat meningkatkan minat pada nasabah dan menarik minat nasabah baru dalam bertransaksi di bank syariah. Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan, sarana dan prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Sedangkan, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik guna untuk kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan secara parsial terhadap minat nasabah bertransaksi di bank syariah, dan mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap minat nasabah bertransaksi di bank syariah.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kuantitatif, peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif di Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dan UIN Antasari Banjarmasin, dengan jumlah sampel 100 responden. Analisis yang digunakan untuk menguji adalah analisis regresi linear berganda menggunakan aplikasi SPSS versi 22.

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui dengan uji t bahwa fasilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat transaksi di bank syariah dibuktikan dengan nilai  $\text{sig } 0,102 > 0,05$  dan pada pelayanan berdasarkan uji t diketahui bahwa pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap minat transaksi di bank syariah dibuktikan dengan nilai  $\text{sig } 0,003 < 0,05$ . Sedangkan, pada uji F fasilitas dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat transaksi di bank syariah dibuktikan dengan nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,05$ . Uji koefisien determinasi ditunjukkan oleh *R Square* adalah sebesar 0,304 yang berarti bahwa minat transaksi di bank syariah dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas dan pelayanan sebesar 30,4% dan sisanya 69,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	sa'	sh	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	G	ge
ف	fa'	F	ef
ق	qaf	Q	qi
ك	kaf	K	ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	we
ه	ha'	H	ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-qudūs</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مَكْتَبَة	ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المَكْتَبَة الْجَمِيلَة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-------------------------	---------	-------------------------------



#### IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	ditulis	A
◌ِ	Kasrah	ditulis	I
◌ُ	Dammah	ditulis	U
شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yanṭiqu

#### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	$\bar{A}$ <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	$\bar{a}$ <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	$\bar{i}$ <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدور	ditulis ditulis	$\bar{u}$ <i>ṣudūr</i>

#### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna zi al-autād</i>

**VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof**

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

**VIII. Kata sandang alif+lam**

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصباح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

**IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iḏa asy-syamsu</i>

## MOTTO

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا

الْحَبِيبَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغِصُّوا فِيهِ وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

“Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.(QS. Al-Baqarah/2:267)

## **PERSEMBAHAN**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sujud syukur ku kepada Mu Ya Allah, Tuhan Yang Maha Esa dan Maha Tinggi. Karena engkaulah aku bisa menyelesaikan skripsi ini Persembahan karya ini hanya ku utarakan kepada orang-orang yang telah memotivasi dan membimbingku hingga sekarang

Untuk Bapak dan Ibu ku tercinta yang selalu memberiku cinta dan kasih sayang serta yang tak henti-hentinya mendoakan ku selama ini.

Untuk dosen pembimbing I Ibu Dra Naimah, MH dan pembimbing II Ibu Pati matu Jahra, S.Ag, M.SI serta dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Terima kasih yang tak terhingga atas bimbingan, Ilmu dan arahan yang di berikan selama mengerjakan skripsi ini.

Untuk teman-teman seperjuanganku terima kasih atas semangat yang kalian berikan selama aku mengerjakan skripsi ini.

semoga kalian semua dalam keadaan sehat dan diberkahi Allah SWT

Amiin Ya Rabbal ‘Alamin

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Universitas di Kota Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si, dan Yusuf Asyahri, SE.,ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Dra. Naimah, M.H., selaku Pembimbing I yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Pati Matu Jahra., S.Ag., M.SI selaku Pembimbing II sekaligus Penasehat Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah ku lupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 11 April 2020

Penulis,

Mawaddah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>x</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Rumusan Masalah .....	9
3. Tujuan Penelitian .....	10
4. Manfaat Penelitian .....	10
5. Definisi Operasional.....	11
6. Kerangka Pemikiran.....	13
7. Kajian Pustaka.....	14
8. Hipotesis Penelitian.....	16
9. Sistematika Penulisan .....	18

### **BAB II FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT TRANSAKSI DI BANK SYARIAH**

A. Fasilitas .....	20
1. Definisi Fasilitas .....	20
2. Indikator Fasilitas.....	20
3. Tujuan Adanya Fasilitas.....	22
B. Pelayanan .....	25
1. Pengertian Pelayanan .....	25
2. Indikator Pelayanan.....	26
3. Dasar-dasar Pelayanan .....	28
4. Standar Pelayanan .....	33
5. Etika Pelayanan.....	35
6. Tatacara dalam Etika Pelayanan .....	36
7. Tujuan Etika Pelayanan.....	39
C. Minat Transaksi.....	41
1. Definisi Minat Transaksi.....	41
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat.....	42
D. Bank Syariah .....	42

1. Produk Penyaluran Dana.....	44
2. Produk penghimpun Dana.....	50
3. Produk Jasa Perbankan.....	56

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	58
B. Lokasi Penelitian.....	58
C. Populasi dan Sampel .....	59
D. Data Dan Sumber Data.....	63
E. Teknik Pengumpulan Data.....	64
F. Desain Pengukuran.....	65
G. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	66
H. Tahapan Penelitian .....	72

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN**

A. Penyajian Data .....	74
B. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	75
1. Uji Instrumen Data.....	75
2. Uji Asumsi Klasik.....	78
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	81
4. Pengujian Hipotesis.....	82

### **BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	86
B. Saran.....	87

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
-----------------------------	-----------

### **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Aktif Universitas Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin.....	59
Tabel 1.2 Jumlah Mahasiswa Aktif Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.....	60
Tabel 1.3 Jumlah Mahasiswa Aktif UIN Antasari Banjarmasin.....	60
Tabel 2.1 Perhitungan Jumlah Sampel.....	62
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Instansi.....	74
Tabel 3.3 Hasil uji Validitas.....	76
Tabel 3.4 Hasil Uji Reabilitas.....	77
Tabel 3.5 Hasil Uji Normalitas.....	78
Tabel 3.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 3.7 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	80
Tabel 3.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	80
Tabel 3.9 Hasil Uji T.....	82
Tabel 3.10 Hasil Uji F.....	84
Tabel 3.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	13
------------------------------------	----