

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 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 sig $0,003 < 0,05$. Sedangkan, pada uji F fasilitas dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat transaksi di bank syariah dibuktikan dengan nilai 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.