

**PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
MINAT MAHASISWA(I) PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
DALAM MENGGUNAKAN JASA TITIPAN (TABUNGAN) DI BANK
SYARIAH**

SKRIPSI

OLEH

TIARA REZKI AGUSTIN (170101060627)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ISLAM ANTASARI

BANJARMASIN

2021

**PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
MINAT MAHASISWA(I) PROGRAM STUDI PERBANKAN
SYARIAH DALAM MENGGUNAKAN JASA
TITIPAN(TABUNGAN) DI BANK SYARIAH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana dalam Ilmu Perbankan Syariah

Oleh :

TIARA REZKI AGUSTIN (17010106027)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2021

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiara Rezki Agustin
NIM : 170101060627
Tempat/Tgl. Lahir : Martapura, 28 Agustus 1999
Jurusan : S-1 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,

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Tiara Rezki Agustin

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : "Pengaruh Mutu Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Mahasiswa(i) Program Studi Perbankan Syariah Dalam Menggunakan Jasa Titipan (Tabungan) di Bank Syariah."

Ditulis oleh : TIARA REZKI AGUSTIN

NIM : 170101060627

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah


Tahun Akademik : 2017

Tempat dan Tanggal Lahir : Martapura, 28 Agustus 1999

Alamat : Jl. Ahmad Yani Perumahan Kota Citra Grha Cluster Mawar Blok F No.12, Banjarbaru, Kalimantan Selatan.


Setelah diteliti dan dilakukan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk di pertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

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



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

Banjarmasin, Oktober 2021
Pembimbing



H. Haris Faulidi Asnawi Lc, MSI
NIP. 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Mahasiswa(i) Program Studi Perbankan Syariah Dalam Menggunakan Jasa Titipan (Tabungan) di Bank Syariah”, di tulis oleh Tiara Rezki Agustin, telah di ujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 21 Oktober 2021

Dinyatakan lulus dengan predikat : A (Sangat Baik)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Antasari Banjarmasin,



Muhammad Nurrahman Azahri, M.H.I


6006091988031003

Nama

Tanda Tangan

1. H. Badrian, S.Ag, M.Ag

(Ketua)

1. 

2. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si

(Anggota)

2. 

3. Difi Dahliana, S.E.I, M.E.I

(Anggota)

3. 

4. Muhammad Hikam, Lc, MA.Ek

(Anggota)

4. 

ABSTRAK

Tiara Rezki Agustin, 2021. *Pengaruh Mutu Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Mahasiswa(i) Program Studi Perbankan Syariah Dalam Menggunakan Jasa Titipan (Tabungan) di Bank Syariah*. Pembimbing : Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.SI.

Kata Kunci : mutu pelayanan, promosi, minat, jasa titipan, tabungan.

Indonesia adalah Negara dengan mayoritas penduduk beragama islam. Pastinya masyarakat menginginkan adanya system keuangan dan lembaga keuangan dengan prinsip syariah. Maka dari itu dibuatlah Undang-undang Nomor 21 tentang Perbankan Syariah. Dengan adanya peraturan ini, pemerintah mulai aktif mengembangkan industri perbankan syariah. Hasilnya, sudah terdapat 2.801 BUS dan UUS serta 165 BPRS. Perkembangan ini dapat dikatakan cukup pesat. Maka dalam mengembangkannya, bank syariah harus mengimbangi dengan peningkatan kinerja dari bank syariah itu sendiri dan menentukan strategi yang tepat untuk bisa menarik perhatian masyarakat serta mampu bersaing dengan bank konvensional.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya mutu pelayanan (X_1) dan promosi(X_2) terhadap minat (Y) mahasiswa(i) program jurusan perbankan syariaah dalam menggunakan jasa titipan (tabungan) di bank syariah yang lihat dari teori *SERVQUAL (Service Quality)*.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode *simple random sampling* yang artinya pengambilan sampel dengan cara menyesuaikan syarat sampel dengan kriteria yang di perlukan oleh peneliti. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan penyebaran angket atau kuesioner dan didapatkan responden sebanyak 94 dan diolah dengan menggunakan alat bantu SPSS 18. Berdasarkan hasil analisis dari penelitian ini, didapatkan pernyataan bahwa mutu pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan dalam minat mahasiswa (i) program studi perbankan syariah dalam menggunakan jasa titipan (tabungan) di bank syariah. Baik secara individu atau parsial, maupun secara serempak atau simultan.

MOTTO

“... dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah SWT. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah SWT, melainkan kaum yang kafir.”

(Q.S. Yusuf : 87)

“You have to try because only then will you know if it’s a success or a failure.”

Zhong Chenle

“Don’t insecure with your self, don’t listen to what they say, belive you are more beautiful than them.”

Na Jaemin

“Terkadang ada banyak sekali hambatan saat kau ingin menggapai mimpi, dan terkadang hambatan itu yang akan menjadi jembatan menuju mimpi mu.”

Dream High

PERSEMBAHAN

Selesainya skripsi ini tidak lepas dari banyaknya dukungan yang telah di berikan untuk saya. Rasa syukur tak henti-hentinya saya ucapkan kepada Allah SWT. Adapun dengan selesainya skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang telah melihat dan terlibat dalam proses saya dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu :

1. Untuk Mamah dan Papah yang selalu memberikan doa dan dukungan di saat saya merasa sedang tidak baik-baik saja. Terima kasih sudah selalu ada di saat kakak senang ataupun sedih.
2. Untuk adik-adik kakak, Nanda dan Nendra. Terima kasih selalu menghibur kakak saat kakak pusing mengerjakan skripsi.
3. Keluarga besar saya yang selalu mendukung dan mendoakan agar saya cepat menyelesaikan skripsi dan melangkah menuju proses selanjutnya.
4. Untuk sahabat seperjuangan dari masa sekolah kejuruan sampai saat ini (Abel, Aya, Lulu, Urfie). Terima kasih telah membantu dan menjelaskan secara rinci saat aku bertanya perihal skripsi.
5. Teman seperjuanganku di bangku universitas, Jihan dan Ifit. Terima kasih telah mendukungku. Semoga kita bisa meraih sukses bersama-sama.
6. Teman-teman sekelas (lokal) mulai dari semester satu hingga semester enam yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih atas kenangan yang telah kita lalui bersama.

7. Dan terakhir untuk diri saya sendiri. Terima kasih telah kuat dan sabar sampai saat ini. Yang awalnya merasa proses ini sangat susah dilalui, tapi akhirnya kamu bisa melewatinya. *Proud of you!*

KATAPENGANTAR

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 Mutu Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Mahasiswa(i) Program Studi Perbankan Syariah Dalam Menggunakan Jasa Titipan (Tabungan) di Bank Syariah”, 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. Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, MSI, dan Bapak Abdul Gafur, Lc., MA., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, MSI, selaku Pembimbing Skripsi dan penasehat akademik yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu, bapak dan adik-adik ku yang selalu memberikan dukungan, do'a, cinta, kasih sayang, dan pengorbanan yang tiada pernah habisnya.

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 hukum Islam, Amin.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pernyataan Keaslian Tulisan.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
ABSTRAK.....	iv
MOTTO	vi
KATAPENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xvii
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR TABEL.....	23
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
 A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.

B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Bagi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2. Bagi Akademisi	Error! Bookmark not defined.
3. Bagi Peneliti	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
F. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
G. Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
H. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
I. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
MUTU PELAYANAN DAN PROMOSI DALAM MEMPENGARUHI MINAT	Error! Bookmark not defined.
A. Mutu Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Pelayanan	Error! Bookmark not defined.

2. **Pengertian Mutu Pelayanan**Error! Bookmark not defined.
 3. **Dimensi Mutu Pelayanan**.....Error! Bookmark not defined.
 4. **Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan Islam** Error! Bookmark not defined.
- B. Promosi**Error! Bookmark not defined.
1. **Pengertian Promosi**.....Error! Bookmark not defined.
 2. **Macam-macam Promosi**Error! Bookmark not defined.
 3. **Tujuan Promosi**Error! Bookmark not defined.
 4. **Promosi Dalam Manajemen Pemasaran Syariah.** Error! Bookmark not defined.
- C. Minat**.....Error! Bookmark not defined.
1. **Pengertian**.....Error! Bookmark not defined.
 2. **Faktor-faktor Minat**Error! Bookmark not defined.
 3. **Indikator Minat**Error! Bookmark not defined.
 4. **Tingkatan Minat**.....Error! Bookmark not defined.
- D. Titipan (*Al-Wadi'ah*)**.....Error! Bookmark not defined.
1. **Pengertian Titipan**Error! Bookmark not defined.

2.	Jenis-jenis Titipan (<i>Al-Wadi'ah</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.	Rukun dan Syarat <i>Al-Wadi'ah</i>	Error! Bookmark not defined.
4.	Landasan Hukum <i>Al-Wadi'ah</i>	Error! Bookmark not defined.
E.	Tabungan	Error! Bookmark not defined.
F.	Sistem Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah	Error! Bookmark not defined. defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
A.	Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C.	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.	Populasi	Error! Bookmark not defined.
2.	Sampel	Error! Bookmark not defined.
D.	Sumber dan Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
1.	Sumber dan Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
2.	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

E. Skala Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
G. Definisi Konsep dan Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
H. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
I. Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Instrumen Data	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
J. Alat Analisis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Letak Geografis	Error! Bookmark not defined.
2. Sejarah	Error! Bookmark not defined.
3. Visi dan Misi	Error! Bookmark not defined.

B. Hasil Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
C. Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
D. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
E. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP	liii

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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"	s	es (dengan titik diatas)
ج	jim	J	je
ح	h)a"	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha"	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik diatas)
ر	ra"	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣ)ad	ṣ}	es (dengan titik di bawah)

ض	djad	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	tja'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	zja"	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	koma terbalik diatas
غ	gain	g	ge
ف	Fa'	f	ef
ك	kaf	k	ka
ل	la	l	„el
م	mi	m	„e
ن	nu	n	„e
و	wa	w	w
ه	ha"	h	ha
ء	ha	`	ap
ي	ya"	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

الْمُتَكَبِّرُ	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُّوسُ	ditulis	<i>al-quduş</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَمِيعٌ	ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مَكْتَبَةٌ	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*

مَكْتَبَةُ الْجَمِيعِ	ditulis	<i>al-maktabah al-jāmi'ah</i>
-----------------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

	fathah	ditulis	A
	kasrah	ditulis	I
9 	dammah	ditulis	U
شَكَرَ	fathah	ditulis	<i>syakara</i>
قُرِيَ	kasrah	ditulis	<i>qurī'a</i>
يَنْطِقُ	dammah	ditulis	<i>Yanṭiqu</i>

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كَامِلَةٌ	ditulis ditulis	ā <i>Kāmilah</i>
---	----------------------------	--------------------	---------------------

2	fathah + ya mati عَلَى	ditulis ditulis	ā 'allā
3	kasrah + ya mati شَدِيدٌ	ditulis ditulis	ī Syadīd
4	dammah + wawu mati الْقُدُورِ	ditulis ditulis	ū qudūr

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رُؤْيَا	ditulis ditulis	ai ruwaidan
2	fathah + wawu mati وَفِرْعَوْنَ ذِي الْأَوْتَادِ	ditulis ditulis	au wa fir'auna zi al-autād

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

ءَأَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
----------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

الْقُرْآنِ	ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
الْكِتَابِ	ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصُّبْحُ	ditulis	<i>q̣s-ṣubhu</i>
أَسَاجِرَةٌ	ditulis	<i>as-sāhirāh</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بِرُّ الْوَالِدَيْنِ	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إِذَا تَلَّهَا	Ditulis	<i>īza tallāhā</i>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	12
Gambar 4.1	71
Gambar 4.2	72
Gambar 4.3	78

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	48
Tabel 3.2	48
Tabel 3.3	53
Tabel 3.4	55
Tabel 4.1	70
Tabel 4.2	74
Tabel 4.3	76
Tabel 4.4	77
Tabel 4.5	78
Tabel 4.6	80
Tabel 4.7	81
Tabel 4.8	82
Tabel 4.9	84
Tabel 4.10.....	85
Tabel 4.11	87