

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH KOTA BANJARMASIN MENGGUNAKAN
LAYANAN BSI *MOBILE***

**OLEH
MUHAMMAD IRVAN**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/ 1444 H**

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH KOTA BANJARMASIN MENGGUNAKAN
LAYANAN BSI *MOBILE***

SKRIPSI

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

**Oleh:
Muhammad Irvan
NIM. 202105020214**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/ 1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Irvan
NIM : 202105020214
Tempat/Tgl. Lahir : Kurau, 18 Februari 2000
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 06 Februari 2023

Yang Membuat pernyataan,



Muhammad Irvan

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Kota Banjarmasin Menggunakan Layanan BSI Mobile

Ditulis oleh : Muhammad Irvan
NIM : 202105020214
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2022/2023
Tempat dan tanggal lahir : KURAU, 18-Februari-2000
Alamat : Jl. Limo 1 Rt.1 Rw.1 Kurau Utara, Kec.Bumi Makmur

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

Banjarmasin, 25 Januari 2023

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

Pembimbing



Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari M.HI
NIP. 196006091988031003

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah Kota Banjarmasin Menggunakan Layanan BSI Mobile", ditulis oleh Muhammad Irvan, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin
Tanggal : 03 April 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (82,9 bobot 3,75)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



[Signature]
Dr. H. Sukarni, M.Ag
NIP 19630417 199102 1 001

Tim Penguji

No.	Nama	Tanda Tangan
1.	Dr. Zaki Mubarak, M.Si (Ketua)	1. <i>[Signature]</i>
2.	Muhammad Saleh, SIP., M.A. (Anggota)	2. <i>[Signature]</i>
3.	Elida Mahriani, S.E.I., M.M. (Anggota)	3. <i>[Signature]</i>
4.	M. Qamaruddin, M.E. (Anggota)	4. <i>[Signature]</i>

ABSTRAK

Muhammad Irvan, 2023. Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah Kota Banjarmasin Menggunakan Layanan BSI Mobile. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I..

Kata Kunci: Promosi, Kualitas Layanan, Keputusan Nasabah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Perkembangan layanan *Mobile banking* di bank syariah indonesia, tidak terlepas dari masyarakat yang sudah mengerti akan teknologi dan perilaku konsumen yang dipengaruhi oleh beberapa faktor. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh parsial dan simultan dari promosi dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah Kota Banjarmasin menggunakan layanan BSI Mobile.

Penelitian adalah penelitian lapangan (*Field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi pada penelitian ini adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia berada di Banjarmasin. Sampel sebanyak 90 orang ditentukan dengan *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dokumentasi dan observasi kemudian dianalisis secara kuantitatif melalui analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan: *pertama*, promosi (0,387) dan kualitas layanan (0,328) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan BSI *Mobile* (0,387). *Kedua*, promosi dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan BSI *Mobile* (0,441 atau 44,1%).

MOTTO

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu namun ia amat baik bagimu dan boleh jadi engkau mencintai sesuatu namun ia amat buruk bagimu, Allah Maha Mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui."

(QS Al Baqarah: 216)

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Johansyah dan Ibunda Norjanah yang tak kenal lelah dalam menjaga, merawat saya dengan penuh kasih sayang, pengorbanan dan memotivasi.
2. Saudara-saudara tersayang yang tidak kenal lelah memberikan semangat hingga skripsi ini bisa diselesaikan.
3. Sahabat-sahabat tersayang yang telah memberikan dukunan kekuatan, dan selalu memberikan semangat dan selalu mengisi hari-hari ku dengan canda tawa.

Karya ini memang tidak sebanding dengan apa yang kalian semua telah berikan kepada saya, namun saya berharap karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Āmīn Yā Rabbal ‘Ālamīn.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba`	B	Be
ت	Ta`	T	Te
ث	Ša`	Š	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	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Šad	Š	es (dengan titik di bawah)
ض	Đad	Đ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža	Ž	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
ی	Ya`	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

مُتَعَدِّينَ	Ditulis	<i>muta' aqqidīn</i>
عِدَّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Tā'marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karamah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

2. Apabila ta'marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-ḥiṭri</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal Pendek

ـِ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـَ	Faḥah	Ditulis	<i>A</i>
ـُ	Ḍammah	Ditulis	<i>U</i>

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	<i>ā - jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	Ditulis	<i>ā - yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	<i>ī - karīm</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	<i>ū - furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	ai – <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	au – <i>Qaulun</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf'al".

القرآن	Ditulis	<i>al - Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al - Qiyās</i>

2. Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf'al"nya.

السماء	Ditulis	<i>as - Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy - Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Ẓawī al - furūd</i> atau <i>Ẓawīl - furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as - sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى
آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

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 Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah Kota Banjarmasin Menggunakan Layanan BSI Mobile", 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 hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
2. Ibu Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I selaku Ketua jurusan Perbankan Syariah, beserta seluruh staf yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

3. Bapak Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I. selaku dosen akademik dan dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan petunjuk, arahan serta motivasi mengenai penyusunan konsep dan materi skripsi.
4. Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta semua karyawan dan karyawan yang banyak membantu penulis dalam melengkapi literatur yang diperlukan.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
6. Seluruh responden yang telah bersedia untuk dijadikan subjek penelitian sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua bantuan yang diberikan mendapat ganjaran di sisi Allah swt. dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. *Āmīn Yā Rabbal ‘Ālamīn.*

Banjarmasin, Februari 2023
Penulis

Muhammad Irvan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional.....	5
F. Penelitian Terdahulu	7
G. Kerangka Berpikir	10
H. Hipotesis Penelitian.....	10
I. Sistematika Pembahasan	11
BAB II	
PROMOSI, KUALITAS LAYANAN DAN KEPUTUSAN NASABAH	13
A. Keputusan Nasabah	13
B. Promosi.....	18
C. Kualitas Layanan.....	28
D. <i>BSI Mobile</i>	32
E. Promosi dan Kualitas Layanan dalam Islam	34
F. Hubungan Antar Variabel	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Jenis dan Pendekatan penelitian	37
B. Lokasi penelitian	37
C. Subjek dan Objek Penelitian	38
D. Populasi dan Sampel	38
E. Jenis dan Sumber Data	40
F. Teknik Pengumpulan Data	40
G. Variabel penelitian	41
H. Skala Pengukuran.....	42
I. Instrumen penelitian	42
J. Teknik Analisis Data.....	44

BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	51
A. Penyajian Data.....	51
1. Gambaran Umum Bank Bank Syariah Indonesia	51
2. Karakteristik Responden	59
B. Analisis Data	62
1. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	62
2. Deskriptif Statistik Variabel Penelitian.....	65
3. Hasil Uji Asumsi Klasik	90
4. Analisis Regresi Linier Berganda	94
5. Uji Hipotesis	96
C. Pembahasan.....	99
1. Pengaruh Promosi dan Kualitas layanan secara Parsial terhadap keputusan nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan BSI <i>Mobile</i>	99
3. Pengaruh Promosi dan Kualitas layanan secara Simultan terhadap Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan BSI <i>Mobile</i>	101
 BAB V PENUTUP.....	 102
A. Simpulan.....	102
B. Saran.....	102
 DAFTAR PUSTAKA	 104
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	106
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	145

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3. 1	Skala Likert.....	42
Tabel 3. 2	Indikator.....	43
Tabel 4. 1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4. 2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4. 3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	61
Tabel 4. 4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4. 5	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	65
Tabel 4. 6	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mendapatkan informasi mengenai BSI Mobile melalui brosur”	66
Tabel 4. 7	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mengenal BSI Mobile setelah menyaksikan iklan”	67
Tabel 4. 8	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya tertarik menyimpan dana di tabungan karena pemberian hadiah yang diberikan oleh bank kepada nasabah”	67
Tabel 4. 9	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya tertarik menyimpan dana dibank karena bank sedang mengadakan promosi”	68
Tabel 4. 10	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya tertarik menggunakan BSI Mobile karena promosi yang dilakukan oleh bank kepada nasabahnya secara langsung”.....	69
Tabel 4. 11	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya tertarik menggunakan BSI Mobile karena termotivasi oleh informasi yang diberikan sales”	70
Tabel 4. 12	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya tertarik menggunakan BSI Mobile karena publisitas yang dilakukan oleh bank melalui kegiatan pameran, event, serta kegiatan lain yang dilakukan bank”	71
Tabel 4. 13	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya tertarik menggunakan BSI Mobile karena adanya kesan baik yang diberitakan oleh media”	71

Tabel 4. 14	Jawaban responden terhadap pernyataan “Katalog mengenai BSI Mobile sangat informatif”	72
Tabel 4. 15	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mendapatkan penawaran langsung melalui telpon dari pihak Bank”	73
Tabel 4. 16	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mendapatkan informasi mengenai BSI Mobile melalui internet”	73
Tabel 4. 17	Jawaban responden terhadap pernyataan “Nasabah dapat dengan mudah bertransaksi menggunakan BSI Mobile”	74
Tabel 4. 18	Jawaban responden terhadap pernyataan “BSI Mobile dapat digunakan selama 24 jam”	75
Tabel 4. 19	Jawaban responden terhadap pernyataan “BSI Mobile dapat digunakan dimanapun”	76
Tabel 4. 20	Jawaban responden terhadap pernyataan “Dengan menggunakan layanan BSI Mobile tidak perlu mengantri”	76
Tabel 4. 21	Jawaban responden terhadap pernyataan “BSI Mobile memberikan layanan sesuai dengan dijanjikan”	77
Tabel 4. 22	Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank memberikan keamanan saat bertransaksi dengan layanan BSI Mobile”	78
Tabel 4. 23	Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank menjaga kerahasiaan saat bertransaksi dengan layanan BSI Mobile”	79
Tabel 4. 24	Jawaban responden terhadap pernyataan “Kualitas terhadap BSI Mobile ditanggapi dengan cepat”	79
Tabel 4. 25	Jawaban responden terhadap pernyataan “Nasabah dapat dengan mudah menghubungi BSI apabila terdapat keluhan”	80
Tabel 4. 26	Jawaban responden terhadap pernyataan “Tampilan aplikasi BSI Mobile didesain secara jelas, menarik dan informatif”	81
Tabel 4. 27	Jawaban responden terhadap pernyataan “Animasi, grafik gambar tidak memperlambat proses inti dan tidak mengganggu saat menggunakan BSI Mobile”	82
Tabel 4. 28	Jawaban responden terhadap pernyataan “Aplikasi BSI Mobile dapat diakses dengan cepat”	82
Tabel 4. 29	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya tertarik menggunakan BSI Mobile, karena keamanan”	83

Tabel 4. 30	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya memilih BSI Mobile karena beroperasi sesuai dengan Syariat Islam”.....	84
Tabel 4. 31	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya tertarik menggunakan BSI Mobile karena berbagai macam informasi yang saya dapatkan mengenai keunggulan BSI Mobile”.....	85
Tabel 4. 32	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mendapatkan informasi mengenai BSI Mobile dari kerabat yang lebih dahulu menjadi nasabah”	86
Tabel 4. 33	Jawaban responden terhadap pernyataan “BSI Mobile menawarkan kemudahan bertransaksi”	86
Tabel 4. 34	Jawaban responden terhadap pernyataan “BSI Mobile memiliki beragam transaksi yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi”.....	87
Tabel 4. 35	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya memilih BSI Mobile sesuai dengan kebutuhan saya”	88
Tabel 4. 36	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya memilih BSI Mobile karena produk tabungannya berlandaskan hukum Islam”... ..	88
Tabel 4. 37	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya merekomendasikan kepada teman saya untuk menggunakan BSI Mobile”	89
Tabel 4. 38	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya tetap menggunakan BSI Mobile karena BSI Mobile memenuhi harapan serta kebutuhan saya”.....	90
Tabel 4. 39	Hasil Uji Normalitas	91
Tabel 4. 40	Hasil Pengujian Multikolineritas	92
Tabel 4. 41	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	94
Tabel 4. 42	Hasil Uji t.....	96
Tabel 4. 43	Hasil Uji F.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Kerangka Berpikir Penelitian	10
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	93