

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN TABUNGAN
AKAD WADIAH DI BSI KCP KOTABARU**

SKRIPSI

**OLEH
RABIATUL RAFIAH**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARAMASIN

2024 / 1445 H

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN TABUNGAN
AKAD WADIAH DI BSI KCP KOTABARU**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

Dalam Ilmu Ekonomi

Oleh:

Rabiatul Rafiah

190105020522

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2024 M/1445 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rabiatul Rafiah
Nim : 190105020522
Tempat/Tgl Lahir : Senakin Seberang/15 November 1999
Jurusan : Perbankan Syariah S1
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, 2 April 2024

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



1000
REPUBLIK INDONESIA
METERAI
TEMPEL
EE15EAKX577244431
Rabiatul Rafiah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul :Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Tabungan Akad Wadiah di BSI Kcp Kotabaru

Ditulis oleh :Rabiatul Rafiah

N I M :190105020522

Fakultas :Ekonomi dan Bisnis Islam

Program :Strata Satu (S-1)

Program Studi :Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2024/2025

Tempat dan tanggal lahir :Senakin Seberang/15 November 1999

Alamat :Jl. A Yani 4.5 Komp. Amanda Permai

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, 2 April 2024

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



Annisa Sayyid, S.H.,M.SI
NIP. 198305262011012007

Pembimbing



Yusuf Asyabri, S., MM.E
NIP. 201702052

ABSTRAK

Rabiatul Rafiah. 2024. *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Tabungan Akad Wadiah di BSI KCP Kotabaru.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Yusuf Ashyahri, S.E.,M.E.

Kata Kunci : Promosi, Kualitas Pelayanan, Keputusan, Tabungan, Akad Wadiah

Penelitian ini dilatarbelakangi karena adanya mayoritas penduduknya beragama Islam, dikotabaru merupakan potensi sebagai tempat tumbuh kembangnya kegiatan ekonomi yang berbasis syariah. Dalam hal ini dipandang dari sumber daya dan aktivitas perekonomian suatu wilayah serta pola sikap dari pelaku ekonomi terhadap produk dan jasa lembaga keuangan syariah. mayoritas penduduk kotabaru, tetapi pengembangan produk syariah berjalan lambat dalam bidang ekonomi yang sesuai dengan syariat Islam juga harus bersaing dengan para pesaing untuk merebut nasabah.

Adapun rumusan masalah penelitian adalah Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Tabungan Akad Wadiah di BSI KCP Kotabaru. Sedangkan tujuan penelitian mengetahui Pengaruh Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan nasabah dalam menggunakan tabungan akad wadiah.

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif yaitu data dalam bentuk angka yang dapat dihitung. Untuk mengumpulkan data sendiri digunakan metode kuesioner. Peneliti menggunakan sampel sebanyak 147 responden, jumlah tersebut diambil dari jumlah nasabah yang masih aktif menggunakan tabungan wadiah. Sedangkan Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini untuk mengolah hasil dengan menggunakan uji T dan uji F.

Hasil Penelitian Pada Uji F_h sebesar 119,590 lebih besar dari nilai F_t yaitu sebesar 3.06 hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variable independen dan variable dependen yang digunakan dalam penelitian ini. Pada Uji T tingkat signifikansi 0,05 tidak semua variable independen signifikan secara statistik dan berpengaruh secara parsial terhadap variable dependennya. Promosi memiliki nilai t-hitung sebesar 0,794 dengan tingkat signifikansi 0,428. Hal tersebut dijelaskan dengan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 maka promosi tidak berpengaruh secara parsial. Kualitas Pelayanan memiliki nilai t-hitung sebesar 15,457 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hal tersebut bisa dijelaskan dengan nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih tabungan akad wadiah.

MOTTO

”Janganlah sibuk dengan urusan orang lain, karena urus diri sendiri aja belum mampu”

“Barang siapa bertawakkal kepada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya dan sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendakin-Nya)” (QS. Ath-Thalaq: 3)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Pertama, orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa dan motivasi serta kasih sayang yang tak ternilai dalam hidup saya.

Kedua, diri saya sendiri yang telah berjuang dan bertahan hingga saat ini dapat menyelesaikan perkuliahan.

Ketiga, untuk teman-teman yang terus memberikan dukungan dan bantuan dari awal hingga akhir.

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	s\{a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	h\}a'	h\}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	z\}al	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	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	z}	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

متكبر	ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>jami'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>Maktabah</i>

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

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

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamilah</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	Yantiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>kamilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>salla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u</i> <i>sudur</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-autad</i>

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

أأنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
----------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitab</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	ditulis	<i>as-subhu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sahirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

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 Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Tabungan Akad Wadiah Di Bsi KCP Kotabaru”, 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:

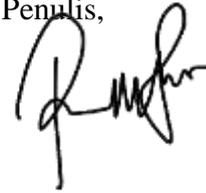
1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. Sukarni, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Annisa Sayyid M,Si., dan Yusuf Asyahri S.E M.E., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Yusuf Asyahri, SE., ME., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Muhammad Saleh, S.IP., SH., MA selaku Penasehat Akademik.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
8. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

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, 30 Mei 2024

Penulis,



Rabiatul Rafiah

190105020522

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	14
E. Definisi Operasional.....	15
F. Kerangka Pemikiran.....	17
G. Hipotesis Penelitian.....	19
H. Penelitian Terdahulu	20
I. Sistematika Penulisan	23
BAB II	25
A. Keputusan Nasabah	25
B. Promosi	30
C. Kualitas Pelayanan	36
D. Tabungan.....	43
E. Akad Wadiah.....	45
BAB III	50
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	50
B. Lokasi Penelitian	50

C. Polulasi dan Sampel	51
D. Subjek dan Objek Penelitian	52
E. Data dan Sumber Data	52
F. Metode Pengumpulan Data	53
G. Variabel Peneitian	54
H. Teknik Analisis Data.....	56
BAB IV	69
A. Penyajian Data.....	69
B. Analisis Data	80
C. Hasil Penelitian	93
BAB V	97
A. Simpulan	97
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	78
Tabel 4. 2 Usia.....	78
Tabel 4. 3 Tingkat Pendidikan.....	79
Tabel 4. 4 Uji Validitas.....	81
Tabel 4. 5 Reliabilitas	84
Tabel 4. 6 Uji Normalitas	85
Tabel 4. 7 Uji Multikolonieritas	86
Tabel 4. 8 Uji Heteroskedastisitas	87
Tabel 4. 9 Uji Linear Berganda	88
Tabel 4. 10 Uji Koefisien Determinan.....	89
Tabel 4. 11 Uji Simultan.....	90
Tabel 4. 12 Uji Parsial	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram Keputusan	9
-------------------------------------	---