

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PREFERENSI
MASYARAKAT PADA PRODUK PERBANKAN SYARIAH DI
KECAMATAN MUARA KOMAM KABUPATEN PASER**

SKRIPSI

**OLEH
ARBAYAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2025 M/1447 H**

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PREFERENSI
MASYARAKAT PADA PRODUK PERBANKAN SYARIAH
DI KECAMATAN MUARA KOMAM KABUPATEN PASER

SKRIPSI

OLEH

ARBAYAH

210105020212

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN 2025 M/ 1447 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arbayah
NIM : 210105020212
Tempat Tgl. Lahir : Batu Butok, 07 Agustus 2002
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 pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ini 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, 4 Desember 2025

Yang membuat pernyataan,


Arbayah

SURAT BEBAS PLAGIASI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434, 6777955 Banjarmasin 70235

e-mail: febi@uin-antasari.ac.id/febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin.antasari.ac.id

SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : B- 467 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/12 /2024

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi atas nama Saudara (i) :

Nama : Arbayah
NIM : 210105020212
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Preferensi Masyarakat Terhadap Produk-Produk Perbankan Syariah Di Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

BEBAS PLAGIASI

Dengan Presentasi Plagiat 25 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 03 Desember 2025

Ketua Jurusan

Faqih El Wafa

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Analisis Preferensi Masyarakat Terhadap Produk-Produk Perbankan Syariah Dikecamatan Muara Komam Kabupaten Paser

Ditulis Oleh : Arbayah
NIM : 210105020212
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2025

Tempat dan Tanggal Lahir : Batu Butok, 07 Agustus 2002

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

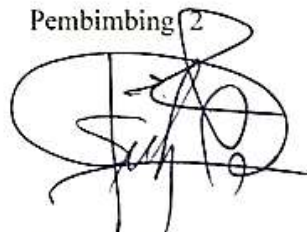
Banjarmasin, 4 Desember 2025

Pembimbing 1



Prof. Dr. Syaugi Mubarak Seff, M.A
NIP. 197904102005011010

Pembimbing 2



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.Si
NIP. 197002062000031002

Mengetahui,

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



PENGESAHAN

Pada Produk Perbankan Syariah Skripsi ini berjudul “Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Preferensi Masyarakat Pada Produk Perbankan Syariah Di Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser” ditulis oleh Arbayah NIM: 210105020212 telah di uji dalam sidang Tim penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari

Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 05 Januari 2026

Dinyatakan LULUS dengan Predikat : B

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Zaki Mubarak, S.E., M. Si., M.Fin.

NIP. 1977103 2002121002

TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. Prof. Dr. Syaugi, S.Ag., M.A (Ketua)	1.
2. Dr. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.S.I (Anggota)	2.
3. Yusuf Asyahri, S.E., M.E (Anggota)	3.
4. Atika Zahra Maulida, S.H.I, M.S.I (Sekretaris)	4.

ABSTRAK

Arbayah, 2026, *Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Preferensi Masyarakat Terhadap pada Produk Perbankan Syariah Dikecamatan Muara Komam Kabupaten Paser. Skripsi, Program Studi S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*. Pembimbing I: Prof.Dr. Syaugi S.Ag., M.A. Pembimbing II: Dr. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si

Kata kunci: Kualitas Layanan, Preferensi Masyarakat, Perbankan Syariah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan perbankan syariah terhadap preferensi masyarakat di Kecamatan Muara Komam, Kabupaten Paser. Latar belakang penelitian didasarkan pada meningkatnya keberadaan lembaga keuangan syariah di wilayah tersebut, namun tingkat pemanfaatan produknya oleh masyarakat masih beragam. Sebagian masyarakat tertarik menggunakan layanan perbankan syariah karena kesesuaian dengan nilai-nilai Islam, kemudahan transaksi, serta kepercayaan terhadap sistem syariah, sementara sebagian lainnya masih memilih perbankan konvensional akibat keterbatasan pemahaman dan kurangnya sosialisasi.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian adalah masyarakat Kecamatan Muara Komam yang menggunakan produk perbankan syariah, dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana, uji t, uji F, serta koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 14,254 dan nilai F hitung sebesar 203,177 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R^2 sebesar 0,684 menunjukkan bahwa 68,4% variasi preferensi masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

MOTTO

“Maka bersabarlah, sesungguhnya janji Allah itu benar dan janganlah sampai orang-orang yang tidak yakin meremehkan (janji-Nya)” QS. Ar-Rum:60

PERSEMBAHAN

Tidak ada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Bismillahirrahmanirrahim, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah swt yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan di setiap langkah penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Teruntuk Surga saya, Ibu jumaiah yang selalu melangit kan doa-doa baik, memperjuangkan apapun demi anak nya, dan menjadi alasan kuat untuk penulis menyelesaikan skripsi ini
3. Teruntuk cinta pertama ku, Bapak Arjani terimakasih selalu berjuang dalam mengupayakan pendidikan yang terbaik untuk penulis karna beliau penulis mampu menyelesaikan studi nya hingga sarjana.
4. Teruntuk kaka ku satu-satu nya, Raudatul jannah terimakasih selalu memberikan suport kepada penulis dan menjadi pendengar dikala penulis merasa lelah dalam proses penyelesaian skripsi ini
5. Kepada bapak Dr. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc. M.Si dan Prof. Dr. Syaugi S.Ag., M.A terimakasih atas bimbingan selama menimba ilmu dan penulisan skripsi ini, dukungan, motivasi, saran dan nasehat yang telah bapak berikan.
6. Dan terakhir kepada diri saya sendiri, Arbayah terimakasih telah bertahan hingga saat ini di saat penulis tidak percaya pada diri nya sendiri. Namun penulis selalu mengingat bahwa setiap langkah yang di ambil adalah bagian dari perjalanan dan tanggung jawab yang harus di selesaikan, meskipun terasa sulit dan lambat. Tapi penulis selalu yakin langkah perjuangan setiap orang berbeda beda tapi pada akhirnya kita akan sampai ke finish nya masing-masing

KATA PENGANTAR



Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Preferensi Masyarakat Terhadap Produk-Produk Perbankan Syariah Dikecamatan Muara Komam Kabupaten Paser Provinsi Kalimantan Timur" Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman penuh ilmu pengetahuan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan, serta nasihat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Zaki Mubarak, S.E., M, Si., M.Fin. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Faqih El Wafa, S.HI., M.SI., dan Yusuf Asyhari, S.E., M.E., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Dr. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si dan Prof.Dr. Syaugi, M.A. selaku pembimbing akademik dan pembimbing skripsi yang telah membimbing dengan penuh kesabaran serta memberikan saran yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, serta inspirasi yang sangat berarti bagi penulis selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
5. Segenap staf kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin atas bantuan dan layanan yang telah diberikan.
6. Kedua orang tua penulis yang tercinta, atas doa, semangat, dan dukungan yang tidak pernah putus selama perjalanan pendidikan ini.

Semoga Allah SWT membalas segala bentuk kebaikan dari semua pihak yang telah memberikan dukungan. Penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat dan turut memperkaya khasanah ilmu di bidang ekonomi dan bisnis Islam. Aamiin ya Rabbal ,alamiin.

Banjarmasin, 4 Desember 2025

Arbayah

PEDOMAN LITERASI 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 ^ʿ	T	Te
ث	Sa ^ʿ	S	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha ^ʿ	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha ^ʿ	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra ^ʿ	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	S	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	De (dengan titik di bawah)

ط	Ta ^{‘‘}	T	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za ^{‘‘}	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
هـ	Ha ^{‘‘}	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya ^{‘‘}	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

هتَكَبَّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُّوس	Ditulis	<i>al-qudus</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَاهَت	Ditulis	<i>jami'ah</i>
مَكْتَبَت	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*

الوكتبت الجوليت	Ditulis	<i>al-maktabah aljamilah</i>
-----------------	---------	----------------------------------

IV. Vokal pendek

ا	Kasrah	Ditulis	I
إ	Dammah	Ditulis	U
أ	Fathah	Ditulis	Syakara
قأ	Kasrah	Ditulis	Quri”a
ي ط ق	Dammah	Ditulis	Yantiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاهلت	Ditulis Ditulis	<i>a</i> <i>k a</i> <i>m i l</i> <i>a</i> <i>h</i>
---	------------------------	--------------------	--

2	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	<i>a</i> <i>s a</i> <i>ll</i> <i>a</i>
3	kasrah + ya mati شدید	Ditulis Ditulis	<i>i</i> <i>s y a</i> <i>d</i> <i>i</i> <i>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis Ditulis	<i>u</i> <i>s</i> <i>u</i> <i>d</i> <i>u</i> <i>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati روید	Ditulis ditulis	<i>ai</i> <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعوى ذي الأوتاد	Ditulis ditulis	<i>au</i> <i>wa fir'auna zi</i> <i>alautad</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan

apostrof

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

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

الْقُرْآنُ	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الْكِتَابُ	ditulis	<i>al-kitab</i>

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

الصُّبْحُ	ditulis	<i>as-subhu</i>
السَّاهِرَةُ	ditulis	<i>as-sahirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بِرُّ الْوَالِدَيْنِ	Ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إِذَا الشَّمْسُ	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
BEBAS PAGIASI.....	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Signifikansi Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KUALITAS LAYANAN TERHADAP PREFERENSI MASYARAKAT PADA PRODUK PERBANKAN SYARIAH.....	10
A. Deskripsi Teori.....	11
1. Kualitas Layanan.....	11
2. Indikator Kualitas Layanan.....	13
3. Preferensi.....	16
4. Masyarakat.....	22
a. Indikator Preferensi Masyarakat.....	23
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat.....	26
5. Bank Syariah.....	28
a. Pengertian Bank Syariah.....	28
b. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah.....	32
c. Produk-Produk Bank Syariah.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	55

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	55
B. Lokasi Penelitian	56
C. Populasi dan Sampel Penelitian	57
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	58
E. Data dan Sumber Data.....	60
F. Variabel dan Indikator	62
G. Teknik Pengumpulan Data	66
H. Teknik Analisis Data	64
I. Tahapan Penelitian	72
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	75
A. Gambaran Umum	75
B. Karakteristik Responden	77
C. Hasil Uji Kualitas Data	87
D. Hasil Uji Hipotesis	94
E. Pembahasan	95
BAB V PENUTUP.....	108
A. Kesimpulan.....	108
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	111

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Variabel Dan Indikator.....	63
Tabel 3. 2 Skala Likert	66
Tabel 4. 1 Data Umum Kecamatan Muara Komam	76
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	79
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	80
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	80
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Nasabah Bank Syariah	81
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel X.....	82
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Y	85
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas	88
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	89
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	90
Tabel 4. 13 Hasil Uji Autokorelasi	91
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linear	92
Tabel 4. 15 Hasil Uji Parsial (T).....	94
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas	91
--	----