

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BRAND IMAGE
DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP
MINAT NASABAH DALAM MELAKUKAN
TRANSAKSI PADA BANK SINARMAS
SYARIAH KCS BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

WULAN PURNAMASARI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2022 M/1443 H

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BRAND IMAGE
DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP
MINAT NASABAH DALAM MELAKUKAN
TRANSAKSI PADA BANK SINARMAS
SYARIAH KCS BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

Oleh :

**Wulan Purnamasari
180105020440**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wulan Purnamasari
NIM : 180105020440
Tempat/Tgl. Lahir : Tanah Laut/10 Desember 2000
Jurusan : 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, 16 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Wulan Purnamasari

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh kualitas pelayanan, brand image dan kemudahan transaksi terhadap minat nasabah dalam melakukan transaksi pada Bank Sinarmas syariah kcs Banjarmasin

Ditulis oleh : Wulan Purnamasari

N I M : 180105020440

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2021/2022

Tempat dan tanggal lahir : Tanah Laut, 10 Desember 2000

Alamat : Jl. Raya Batakan Desa Kandungan lama rt 08 rw 04 Kec. Panyipatan kab. Tanah laut

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, 15 Juni 2022

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

Pembimbing,



Annisa Sayyid, M. SI
NIP. 198305262011012007

Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA
NIP: 196303121986021001

Dinindai dengan CamScanner

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Pada Bank Sinarmas Syariah Kcs Banjarmasin”, ditulis oleh Wulan Purnamasari, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 5 Juli 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 82,4 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag
NIP 196304171991021001

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

Dra. Faridah, MHI

1. 

Annisa Sayyid, M.S.I

2. 

Faqih El Wafa, M.S.I

3. 

Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA

4. 

ABSTRAK

Wulan Purnamasari. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Pada Bank Sinarmas Syariah Kcs Banjarmasin*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Saleh, S. IP, SH, MA

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Brand Image, Kemudahan Transaksi, Minat

Perbankan merupakan lembaga keuangan yang tidak hanya sebagai tempat meminjam dan menyimpan uang tetapi aktivitas keuangan yang sangat mendukung kelancaran dalam melakukan transaksi. Dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan untuk menciptakan suatu image yang baik sehingga dapat meningkatkan minat nasabah serta memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, brand image dan kemudahan transaksi berpengaruh secara parsial dan secara simultan terhadap minat nasabah dalam melakukan transaksi. Metode Penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan dokumentasi, kuinsioner. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengolahan dan analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif, dilihat dari nilai signifikan 0,000, brand image berpengaruh negative, dilihat dari nilai tidak signifikan 0,316 dan kemudahan transaksi berpengaruh positif, dilihat dari nilai signifikan 0,000. Sedangkan secara simultan terdapat pengaruh kualitas pelayanan, brand image dan kemudahan transaksi terhadap minat nasabah, dilihat dari nilai signifikan 0,000.

MOTTO

“Orang yang paling baik adalah orang yang bermanfaat bagi sesama”

(Nabi Muhammad SAW)

Terus mencoba, tak apa gagal. Habiskan jatah gagalmu, hingga jatah
gagalmu habis dan akhirnya kamu sukses

PERSEMBAHAN

Teriring syukur kehadiran Allah SWT. atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Sholawat serta salam selalu kita hanturkan kepada panutan

Nabi Besar Muhammad Saw.

Saya persembahkan Karya tulis sederhana ini kepada :

1. Teruntuk Mama tercinta Nurdiana dan Ayah tercinta Supriyono terimakasih yang sebanyak-banyaknya atas do'a dan dukungan yang tiada henti-hentinya dalam menemani langkah anak-anaknya.
2. Untuk Kakak ku yang pertama yaitu Lia Nurcahya, S.E, dan Abang ku yang kedua yaitu Akbar Hadi Jaya Negara, S.E. Terima kasih telah menjadi kaka dan abang yang sabar dan menjadi panutan yang baik bagi adikmu ini, dan teruntuk Keluarga besar terima kasih do'a dan support kalian, karena kalian yang menjadi support saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Teruntuk dosen pembimbing bapak Muhammad Saleh, S. IP, SH, MA. Terima kasih sebanyak-banyaknya yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan saya, sehingga skripsi ini selesai.
4. Teruntuk Organisasi PMII UIN Antasari Banjarmasin, Terima kasih telah menjadi tempat saya untuk berproses selama berkuliah, terimakasih juga untuk sahabat-sahabati pergerakan yang selalu mensupport dan mendoakan saya.

5. Teruntuk teman-teman seperjuangan ku “GEGE” yaitu Mutmainah S.E, Rosilawati S.E, Desy Mauldya Putri S.E, dan Khairul Ikhsan S.E, Terima kasih telah kebersamai sampai titik ini, untuk segala canda tawa, tangis maupun duka dan segala kebersamaan yang selalu mengukir kenangan yang teramat indah sekali lagi ku ucapkan terima kasih untuk semuanya, kalian masih orang-orang yang ingin ku ajak segalanya.
6. Teruntuk teman-teman Lokal G Perbankan Syariah terima kasih untuk kebersamaanya selama kita menimba ilmu, terima kasih juga sudah menjadi bagian dari cerita hidup saya

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.

a. 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

b. **Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap**

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

c. **Ta’ marbutah di akhir kata**

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	ditulis	<i>ja>mi’ah</i>
مَكْتَبَة	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*

المَكْتَبَة الْجَمِيلَة	ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-------------------------	---------	-----------------------------------

d. **Vokal pendek**

َ	Fathah	ditulis	a
ِ	Kasrah	ditulis	i
ُ	Dammah	ditulis	u

شكر	Fathah	ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yant}iqu

e. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدور	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

f. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

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

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

h. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf Qamariyyah

القران	ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
-------	---------	--------------------

الساورة	ditulis	<i>as-sa>hirah</i>
---------	---------	-----------------------

i. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a 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 Kualitas Pelayanan, Brand Image dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Pada Bank Sinarmas Syariah Kcs Banjarmasin”, 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:

- a. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
- b. Ibu Annisa Sayyid, M.SI dan Bapak Yusuf Asyahri, SE., ME. selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

- c. Bapak Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
- d. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
- e. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- f. Kepala Perpustakaan dan seluruh Tenaga Kependidikan UIN Antasari Banjarmasin.

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, 17 Juni 2022

Penulis,

Wulan Purnamasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	i
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	iv
MOTTO	ivi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Rumusan Masalah	7
C.Tujuan Penelitian.....	7
D.Kegunaan Penelitian	8
E.Definisi Operasional	8
F.Penelitian Terdahulan	10
G.Kerangka Teori	12
H.Hipotesis Penelitian	13
I. Sistematika Pembahasan.....	14
BAB II KUALITAS PELAYANAN, BRAND IMAGE, KEMUDAHAN TRANSAKSI, MINAT NASABAH	16
A.Kualitas Pelayanan	16
B.Brand Image	21
C.Kemudahan Transaksi	25
D.Minat Nasabah	28
BAB III METODE PENELITIAN	31

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	31
B. Lokasi Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel	32
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Teknik Analisis Data	36
BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	42
A. Gambaran Umum Bank Sinarmas Syariah Kcs Banjarmasin	41
B. Deskripsi Responden	52
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian	54
BAB V PENUTUP.....	71
A. Simpulan	71
B. Saran-saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert Kualitas Pelayanan, Brand Image dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Pada Bank Sinarmas Syariah Kcs Banjarmasin.....	37
Tabel 3. 2 Kriteria Interval Kekuatan Hubungan Koefisien Determinasi.....	44
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4. 2 Usia Responden	57
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas X1	57
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas X2	58
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas X3	59
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Y	60
Tabel 4. 7 Hasil Uji Relabilitas X1	62
Tabel 4. 8 Hasil Uji Relabilitas X2	62
Tabel 4. 9 Hasil Uji Relabilitas X3	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Relabilitas Y	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Homogenitas	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolineraritas.....	65
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisiensi (R Square).....	67
Tabel 4. 16 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	68
Tabel 4. 17 Hasil Uji Simultan (Uji F)	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Pengaruh Variabel X1, X2,X3 Terhadap Y	13
---	----