

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA FEBI UIN ANTASARI
SEBAGAI NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

**OLEH
HUSNUL ZANAH**



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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA FEBI UIN ANTASARI
SEBAGAI NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

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

**Oleh:
HUSNUL ZANAH
190105020345**

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Husnul Zanah
NIM : 190105020345
Tempat/Tgl. Lahir : Gambut, 28 November 2001
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 dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 05 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Husnul Zanah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Promosi terhadap Loyalitas Mahasiswa FEBI UIN Antasari Sebagai Nasabah di Bank Syariah Indonesia

Ditulis oleh : Husnul Zanah

N I M : 190105020345

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan tanggal lahir : Gambut, 28 November 2001

Alamat : Jl. Irigasi, Selokan Raya RT 13B RW 005, Kec. Gambut

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, 05 Juni 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Menyetujui

Pembimbing

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

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Promosi terhadap Loyalitas Mahasiswa FEBI UIN Antasari Sebagai Nasabah di Bank Syariah Indonesia”, ditulis oleh Husnul Zanah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 27 Juni 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat : A (3,75) nilai **8,31**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukami, M.Ag

NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hj. Zulfa Makiah, M.Ag. (Ketua)	
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.S.I. (Anggota)	
3. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	
4. Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat

(siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya.”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Ilmu dituntut bukan untuk di banggakan, ilmu dituntut agar esok engkau

bisa menyimpulkan senyuman dibalik pahitnya kehidupan.”

“Jangan supan belajar, yang penting usahanya

Tuhan menilai usaha, bukan hasil.”

(Guru K.H. Ahmad Zuhdiannoor)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah subhanahu Wa Ta'ala, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan segala kekuatan, kemudahan dan rezeki sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi wa sallam serta para sahabat dan kerabat beliau.

Karya tulis yang sederhana ini dengan segenap cinta dan do'a saya persembahkan kepada :

Kepada kedua orang tua saya yang tercinta, Ayah dan Ibu, Amrullah dan Patimah

Kepada adik saya yang tercinta, Akhmad Akbar Maulana

Serta, seluruh keluarga yang selalu memanjatkan do'a, memberikan dukungan dan kasih sayang nya kepada saya

Atas nasihatnya serta motivasi sehingga saya mampu melewati semua perjuangan yang ada sampai saya bisa menyelesaikan karya skripsi ini.

Kepada Dosen Penasehat Akademik sekaligus pembimbing Ibu Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I.

Atas bimbingan selama menuntut ilmu dan penulisan skripsi ini, dukungan, motivasi, saran dan nasihat yang telah ibu berikan

Kepada seluruh Dosen dan Guru

Yang telah mendidik dan mengajarkan ilmu yang bermanfaat

Serta kepada sahabat dan teman-teman semua

yang telah memberikan dukungan dan semangatnya kepada saya. Semoga langkah kita semua selalu di rahmati Allah SWT.

Terima Kasih

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

مكتَبَر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>ja>mi'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-jami>lah</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	yant}iqu

V. 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 صدر	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
---	--------------------------	--------------------	-----------------------

2	fathah + wawu mati	ditulis	au
	و فرعون ذي الأوتاد	ditulis	<i>wa fir'auna z\i al-auta>d</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'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>

IX. 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 Produk, Kualitas Layanan, dan Promosi terhadap Loyalitas Mahasiswa FEBI UIN Antasari Sebagai Nasabah di Bank Syariah Indonesia”, 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., dan Bapak Yusuf Asyahri, S.E., M.E., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada saya selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi saya.

5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. 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, 16 Mei 2023

Penulis,



Husnul Zanah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Signifikansi Penelitian	9
E. Definisi Operasional.....	10
F. Hipotesis Penelitian.....	13
G. Penelitian Terdahulu	14
H. Sistematika Penulisan	18
BAB II LOYALITAS.....	20
A. Loyalitas	20
B. Kualitas Produk.....	25
C. Kualitas Layanan.....	35
D. Promosi	39
E. Kerangka Pemikiran.....	46

BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	48
B. Lokasi Penelitian.....	48
C. Subjek dan Objek Penelitian	49
D. Populasi dan Sampel Penelitian	49
E. Data dan Sumber Data	52
F. Metode Pengumpulan Data.....	52
G. Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	53
H. Uji Instrumen Penelitian	56
I. Teknik Analisis Data.....	57
J. Tahapan Penelitian	60
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	62
A. Penyajian Data	62
B. Analisis Data.....	111
BAB V PENUTUP.....	118
A. Simpulan	118
B. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA.....	120
LAMPIRAN-LAMPIRAN	127
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	166

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar kantor cabang Bank Syariah Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan.....	2
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa/i FEBI UIN Antasari Banjarmasin 2019-2021.....	49
Tabel 3.2 Jumlah mahasiswa/i FEBI UIN Antasari Banjarmasin angkatan 2019-2021 yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.....	50
Tabel 3.3 Instrumen skala likert.....	53
Tabel 3.4 Instrumen penelitian.....	54
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	66
Tabel 4.2 Responden berdasarkan jurusan/prodi.....	67
Tabel 4.3 Responden berdasarkan angkatan.....	67
Tabel 4.4 Responden berdasarkan asal.....	68
Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai kinerja produk sesuai keinginan nasabah.....	70
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai kinerja produk yang tinggi untuk memuaskan nasabah.....	70
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai ketahanan produk di Bank Syariah terjamin keamanannya.....	71
Tabel 4.8 Tanggapan responden mengenai produk Bank Syariah yang memiliki kehandalan yang tinggi terhadap kebutuhan nasabah.....	72
Tabel 4.9 Tanggapan responden mengenai produk Bank Syariah yang sesuai dengan syariah.....	72
Tabel 4.10 Tanggapan responden mengenai keuntungan Bank Syariah menerapkan bagi hasil yang kompetitif.....	73
Tabel 4.11 Tanggapan responden mengenai produk Bank Syariah nyaman dan mudah.....	74

Tabel 4.12 Tanggapan responden mengenai produk Bank Syariah memiliki daya tarik khusus kepada nasabah.....	75
Tabel 4.13 Tanggapan responden mengenai produk Bank Syariah sangat berkualitas.....	75
Tabel 4.14 Tanggapan responden mengenai produk Bank Syariah yang sesuai dengan keinginan nasabah.....	76
Tabel 4.15 Tanggapan responden mengenai karyawan Bank Syariah Indonesia yang selalu membantu nasabah untuk mengetahui kebutuhannya.....	77
Tabel 4.16 Tanggapan responden mengenai karyawan Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah kepada nasabah.....	78
Tabel 4.17 Tanggapan responden mengenai karyawan Bank Syariah Indonesia bersungguh-sungguh melayani nasabah dengan sepenuh hati.....	79
Tabel 4.18 Tanggapan responden mengenai karyawan Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan yang optimal dan efisien kepada nasabah.....	79
Tabel 4.19 Tanggapan responden mengenai karyawan Bank Syariah Indonesia memberikan informasi secara jelas kepada nasabah dan mudah untuk dipahami.....	80
Tabel 4.20 Tanggapan responden mengenai karyawan Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan yang terpercaya dan memberikan kerahasiaan dalam melakukan transaksi.....	81
Tabel 4.21 Tanggapan responden mengenai karyawan Bank Syariah Indonesia memiliki pengetahuan memadai dalam menyampaikan informasi kepada nasabah.....	82
Tabel 4.22 Tanggapan responden mengenai karyawan Bank Syariah Indonesia memberi solusi tepat atas masalah yang dihadapi nasabah terkait jasa Bank.....	83
Tabel 4.23 Tanggapan responden mengenai sarana prasarana fisik Bank Syariah Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan memadai.....	83
Tabel 4.24 Tanggapan responden mengenai karyawan Bank Syariah Indonesia selalu meminta maaf atas setiap komplain dan ketidaknyamanan yang diajukan oleh nasabah dan mengucapkan terima kasih serta salam diakhir pelayanan.....	84

Tabel 4.25 Tanggapan responden mengenai promosi yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia sangat menarik.....	85
Tabel 4.26 Tanggapan responden mengenai menyimpan dana di tabungan karena pemberian hadiah yang diberikan oleh Bank kepada nasabah.....	86
Tabel 4.27 Tanggapan responden mengenai menggunakan jasa Bank karena termotivasi oleh informasi yang diberikan sales.....	87
Tabel 4.28 Tanggapan responden mengenai promosi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia melalui media cetak dan elektronik.....	87
Tabel 4.29 Tanggapan responden mengenai penawaran langsung melalui telpon dari pihak Bank Syariah.....	88
Tabel 4.30 Tanggapan responden mengenai Bank Syariah Indonesia menyediakan informasi pada setiap kantor terkait produknya.....	89
Tabel 4.31 Tanggapan responden mengenai Bank Syariah Indonesia sering memberikan bantuan dalam meningkatkan hubungan dengan masyarakat.....	89
Tabel 4.32 Tanggapan responden mengenai promosi produk Bank Syariah Indonesia profesional.....	90
Tabel 4.33 Tanggapan responden mengenai tertarik menyimpan dana tabungan karena promosi yang dilakukan oleh Bank kepada nasabah secara langsung.....	91
Tabel 4.34 Tanggapan responden mengenai tertarik menyimpan dana tabungan karena publisitas yang dilakukan oleh Bank melalui kegiatan pameran, event, serta kegiatan lain yang dilakukan Bank.....	92
Tabel 4.35 Tanggapan responden menggunakan produk-produk di Bank Syariah Indonesia secara berkelanjutan.....	93
Tabel 4.36 Tanggapan responden mengenai membeli lebih dari satu jenis produk di Bank Syariah Indonesia.....	93

Tabel 4.37 Tanggapan responden mengenai menambah menggunakan produk yang lain dari Bank Syariah Indonesia.....	94
Tabel 4.38 Tanggapan responden mengenai tidak terpengaruh dengan tawaran produk Perbankan dari Bank lain.....	95
Tabel 4.39 Tanggapan responden mengenai akan merekomendasikan/menawarkan produk-produk Bank Syariah Indonesia kepada orang lain.....	95
Tabel 4.40 Tanggapan responden mengenai memilih Bank Syariah karena pelayanannya baik dan memuaskan.....	96
Tabel 4.41 Tanggapan responden mengenai Bank Syariah memperlakukan nasabahnya secara adil (tidak diskriminasi)	97
Tabel 4.42 Tanggapan responden mengenai memilih Bank Syariah karena promosi yang ditawarkan sangat jelas dan menarik.....	98
Tabel 4.43 Tanggapan responden mengenai Bank Syariah lebih baik dari Bank lain.....	98
Tabel 4.44 Tanggapan responden mengenai kinerja Bank Syariah telah sesuai dengan harapan saya.....	99
Tabel 4.45 Hasil uji validitas.....	100
Tabel 4.46 Hasil uji reliabilitas.....	102
Tabel 4.47 Hasil uji kolmogorov smirnov.....	102
Tabel 4.48 Hasil uji multikolinieritas.....	105
Tabel 4.49 Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji gletjer.....	106
Tabel 4.50 Hasil analisis regresi berganda.....	107
Tabel 4.51 Hasil uji t.....	109
Tabel 4.52 Hasil uji f.....	110
Tabel 4.53 Hasil uji koefisien determinasi R^2	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 4.1 Hasil uji histogram.....	104
Gambar 4.2 Hasil uji p-plot.....	104
Gambar 4.3 Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan scatterplot.....	106