

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE*  
TERHADAP KEMUDAHAN TRANSAKSI PEMBUKAAN  
REKENING SECARA ONLINE  
PADA BSI KCP AMUNTAI**

**SKRIPSI**

**OLEH  
SAYDATUL KARIMAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**ANTASARI BANJARMASIN**

**2023 M / 1444 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE*  
TERHADAP KEMUDAHAN TRANSAKSI PEMBUKAAN  
REKENING SECARA ONLINE  
PADA BSI KCP AMUNTAI**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**SAYDATUL KARIMAH  
170101060895**

**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 : Saydatul Karimah  
NIM : 170101060895  
Tempat/Tgl. Lahir : Pantai Raya, 28 Mei 1999  
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, 11 Juni 2023

Yang Membuat pernyataan,



  
Saydatul Karimah

## PERSETUJUAN

Skripsi Yang Berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image  
Terhadap Kemudahan Transaksi Pembukaan Rekening  
Secara Online Pada BSI KCP Amuntai

Ditulis Oleh : Saydatul Karimah  
NIM : 170101060895  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Tahun Akademik : 2022/2023  
Tempat dan Tanggal Lahir : Pantai Raya, 28 Mei 1999  
Alamat : JL. A Yani Puain Kiwa RT 003, Kec. Tanjung,  
Kab. Tabalong 71513

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

Banjarmasin, 10 Juni 2023

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



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

Pembimbing



Pati Matu Zahra, S.Ag., M.S.I  
197404182002122001

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Kemudahan Transaksi Pembukaan Rekening Secara Online Pada BSI KCP Amuntai”, ditulis oleh Saydatul Karimah, telah diujikan dalam sidang tim penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 5 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat : A

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



## TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
Dr. Radiansyah, M.Pd.I	
Patimatu Jahra, S.Ag., M.S.I	
Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I	
Rimayanti, S.E.,M.M	

## ABSTRAK

**Saydatul Karimah**, 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Brand Image* Terhadap Kemudahan Transaksi Pembukaan Rekening Secara Online Pada BSI KCP Amuntai. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Patimatu Jahra, S.Ag., M.S.I.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, Kemudahan Transaksi.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh nasabah yang menunjukkan peningkatan dalam menggunakan transaksi berbasis internet salah satunya membuka rekening secara online. Kebanyakan nasabah yang bertransaksi secara online tentu merasa mudah namun ada kemungkinan merasa kesulitan. Pada penggunaan transaksi pembukaan rekening secara online bisa membuat nasabah puas atau tidak puas terhadap pelayanan dan brand image atau citra yang diterapkan sebuah bank. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh parsial dan simultan dari kualitas pelayanan dan *brand image* terhadap kemudahan transaksi pembukaan rekening secara online pada BSI KCP Amuntai.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*Field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Amuntai yang berjumlah 2.640. Sampel sebanyak 100 orang ditentukan dengan *simple random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dokumentasi dan observasi kemudian dianalisis secara kuantitatif melalui analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan: *pertama*, kualitas pelayanan dan *brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan transaksi pembukaan rekening secara online pada BSI KCP Amuntai. *Kedua*, kualitas pelayanan *brand image* berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kemudahan transaksi pembukaan rekening secara online pada BSI KCP Amuntai.

## **MOTTO**

"Masa lalu tak perlu dikenang, masa yang akan datang jangan terlalu dipikirkan, nikmati apa yang ada saat ini, karena semua yang terhampar sudah sempurna."

"Maka nikmat Tuhan mana lagi yang kamu dustakan".

(QS Ar-Rahman: Diulang 31 kali dalam Surah Ar-Rahman)

"(Yaitu) orang-orang yang mengingat Allah sambil berdiri, duduk atau dalam keadaan berbaring, dan mereka memikirkan tentang penciptaan langit dan bumi (seraya berkata), 'Ya Tuhan kami, tidaklah Engkau menciptakan semua ini sia-sia' Mahasuci Engkau, lindungilah kami dari azab neraka."

(Q.S Ali-Imran: 191)

## PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Masal, Ibunda Norhayani dan saudara tersayang Abdurrahman atas do'a, kasih sayang, tenaga dan materi yang telah diberikan dan tidak akan pernah tergantikan sampai kapanpun.
2. Suami tercinta Deni Haeri yang tidak kenal lelah memberikan semangat serta bantuan hingga skripsi ini bisa diselesaikan.
3. Sahabat dan saudara tersayang ka Jumi S.Pd, ka Rizqa S.Pd, dan Acil Iky S.Psi yang telah memberikan dukungan kekuatan, dan selalu memberikan semangat dan selalu mengisi hari-hari ku dengan candatawa.

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
ي	Ya`	Y	Ye

## B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

متعاقدين	Ditulis	<i>muta‘aqqidīm</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

## C. Tā’marbūtah

a. 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 apabiladikehendaki lafal aslinya).

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

كرامة اوليا	Ditulis	<i>Karamah al auliyā’</i>
-------------	---------	---------------------------

b. Apabila ta’marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammahditulis t.

زكاة النظر	Ditulis	<i>Zakātul-fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

## D. Vokal Pendek

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

## E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif الجاهلية	Ditulis	<i>ā – jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya’mati ياس عا	Ditulis	<i>ā - yas ‘ā</i>

3	Kasrah + ya' mati مِيرَك	Ditulis	<i>ī - karīm</i>
4	Dammah + wawu mati فَرُوض	Ditulis	<i>ū - furūd</i>

#### F. Rangkap

1	Fathah + ya' mati مُكْتَبِي	Ditulis	<i>ai - Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قَوْل	Ditulis	<i>au - Qaulun</i>

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

مُنْتَاء	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
مُتَرَكِّثُنَا	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

#### H. Kata Sandang Alif + Lam

a. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf'al'.

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

b. Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf

c. 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>Żawī al - furūd atau Żawīl - furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as - sunnah atau ahlussunnah</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. Penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Brand Image* Terhadap Kemudahan Transaksi Pembukaan Rekening Secara Online Pada BSI KCP Amuntai”, sebagai salah satu syarat 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. Ibu Patimatu Jahra, S.Ag., M.S.I. selaku dosen akademik dan dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan petunjuk, 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 penelitian.
6. Pimpinan dan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai yang telah bersedia memberikan izin penelitian dan data yang diperlukan sehingga skripsi ini bisa diselesaikan.
7. Seluruh responden yang telah bersedia untuk dijadikan subjek penelitian sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan.
8. 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, 12 Juni 2023

Penulis,

Saydatul Karimah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	6
F. Kerangka Pikir.....	8
G. Penelitian Terdahulu.....	9
H. Hipotesis.....	11
I. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
A. Pengaruh.....	14
B. Kualitas Pelayanan.....	14
C. Citra Merek (Brand Image).....	18
D. Kemudahan Transaksi.....	23
E. Transaksi Pembukaan Rekening.....	24
F. Pembukaan Rekening Bank Syariah Indonesia Secara Online.....	29
G. Bank Syariah.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	38
D. Variabel Penelitian.....	38
E. Populasi dan Sampel.....	43
F. Data dan Sumber Data.....	45
G. Metode Pengumpulan Data.....	46
H. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	51
A. Penyajian Data.....	51

1. Gambaran Umum Bank Bank Syariah Indonesia .....	51
2. Visi dan Misi .....	52
3. Struktur PT.Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai .....	53
4. Karakteristik Responden .....	54
B. Analisis Data .....	57
1. Analisis Deskripsi Variabel .....	57
2. Uji Instrument Penelitian .....	59
3. Uji Asumsi Klasik .....	65
4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	68
5. Uji Hipotesis .....	69
C. Pembahasan.....	73
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image secara Parsial terhadap Kemudahan Transaksi Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai .....	73
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image secara Simultan terhadap Kemudahan Transaksi Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai .....	75
BAB V PENUTUP .....	77
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran-Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	79
LAMPIRAN-LAMIRAN .....	81

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Instrumen Variabel Penelitian.....	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	55
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	56
Tabel 4. 5 Data Kuesioner Kualitas Pelayanan (X1) .....	58
Tabel 4. 6 Data Kuesioner Kualitas Brand Image (X2).....	59
Tabel 4. 7 Data Kuesioner Kualitas Kemudahan Transaksi (Y) .....	59
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Brand Image (X2).....	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kemudahan Transaksi (Y) .....	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X1).....	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas Brand Image (X2) .....	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reabilitas Kemudahan Transaksi (Y).....	63
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	65
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	67
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas .....	67
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	68
Tabel 4. 18 Hasil Uji Parsial .....	70
Tabel 4. 19 Hasil Uji Simultan .....	71
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square) .....	72



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir.....	8
Gambar 4. 1 Struktur PT Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai.....	53
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas .....	66