

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, IKLAN DAN INFORMASI TERHADAP
KEPUTUSAN MAHASISWA UIN ANTASARI BANJARMASIN DALAM
BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

AUDY PUTRA PRATAMA



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M/1444

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, IKLAN DAN INFORMASI TERHADAP
KEPUTUSAN MAHASISWA UIN ANTASARI BANJARMASIN DALAM
BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KOTA
BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk Memenuhi Sebagai Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

dalam Ilmu Ekonomi

Oleh :

Audy Putra Pratama

180105020370

**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 : AUDY PUTRA PRATAMA
NIM : 180105020370
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 28 Februari 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, 28 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,

Audy Putra Pratama

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DOKUMEN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : AUDY PUTRA PRATAMA
Tempat, Tanggal Lahir : Banjarmasin, 28 Februari 2000
NIM : 180105020370
Jurusan : Perbankan Syariah
Nomor WA/Telp : 087779969049

Dengan ini menyatakan kepada *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*, bahwa dokumen- dokumen kelengkapan persyaratan pendaftaran sidang skripsi yang saya serahkan adalah **benar** dan sesuai dengan **asli** apabila dikemudian hari ditemukan bahwa dokumen tersebut **palsu**, maka **saya bersedia menanggung sanksi yang akan diberikan atas tindakan pemalsuan dokumen sesuai ketentuan hukum yang berlaku.**

Demikian surat pernyataan ini saya tanda-tangani dalam keadaan sadar tanpa tekanan dari siapapun juga.

Banjarmasin, 28 Agustus 2023


Audy Putra Pratama

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Iklan dan Informasi Terhadap Keputusan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Banjarmasin

Ditulis oleh : Audy Putra Pratama

N I M : 180105020370

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2018

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 28 Februari 2000

Alamat : Jl. Cempaka Raya Gg. 20 RT. 15, RW.02, No. 33 Banjarmasin Barat

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, 28 Agustus 2023

Pembimbing 1

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


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


Yulia Hafizah, S.H.I., M.E.I
NIP 197907242005012014

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Iklan dan Informasi Terhadap Keputusan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Banjarmasin", ditulis oleh Audy Putra Pratama, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 16 Oktober 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 83,75 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 1963041719910210

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1 H. Badrian, S.Ag, M.Ag (Ketua)	1. 
2 Yulia Hafizah, S.H.I., M.E.I (Anggota)	2. 
3 H.Abdul Gafur, Lc., MA (Anggota)	3. 
4 Supian Sauri, M.E (Anggota)	4. 

MOTTO

*“Pain is the best instructor, but no one wants to go to his class.” – Choi Hong Hi
(penemu bela diri Taekwondo)*

**Tidak ada seorangpun yang ingin dan mau mengalami (dan merasakan)
kegagalan, tetapi ada satu hal yang sering kita lupakan: tanpa kegagalan kita
tidak akan mungkin bisa berhasil**

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa

karya yang sederhana ini untuk :

Bapak (Fandiyanto Yapitana) dan Mama (Siti Supaah) yang telah mendidik dan mengasuhku dengan do'a dan segenap kasih sayang yang tak terhingga demi keberhasilan cita-citaku, saya semakin yakin bahwa ridho Allah SWT adalah
keridhoanmu

Alm. Kakek, Nenek, Paman, Tante dan serta adik sepupu yang sudah memberi doa dan kasih sayang tulus tiada hentinya.

Teman-teman prodi Perbankan Syariah dan juga kepada keluarga besar UKM Bela Diri Taekwondo UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberi motivasi dan do'a kepada penulis serta telah memberikan pengalaman yang berharga dan menerima penulis sebagai keluarga baru.

Almamater tercinta Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin

*Untuk diriku sendiri yang hampir berputus asa, dengan memiliki semangat tinggi
maka tulisan ini terselesaikan*

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	sa'	s	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	zal	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	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
ه	ha'	h	Ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدس	ditulis	<i>al-qudus</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 zebagainya, 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	A <i>kamilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	A <i>salla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	I <i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	U <i>sudur</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis	Ai <i>ruwaidun</i>
	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis	Au <i>wa fir'auna zi al-autad</i>

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

أنتم 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 Kualitas Pelayanan, Iklan dan Informasi Terhadap Keputusan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota 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 hatu 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, M. Si 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 Yulia Hafizah, SHI, MEI selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran dan dukungan serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak, dan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Mamaku tersayang, Siti Supaah yang selalu mendoakan anaknya yang terbaik, kasih sayang serta pengorbananmu tidak akan pernah ku lupakan
6. Muhammad Risky Firdaus dan Andra Fahlevi terima kasih sudah meluangkan waktu dari kesibukannya untuk membantu penulis menyelesaikan mahakaryanya (skripsi)
7. Lokal E Perbankan Syariah Elina Amalia, Sri Nur Azizah, Rahmi Safitri, Kumala Sari, Noor Risa, dan Khairunnisa yang sudah menjadi teman yang baik selama di bangku perkuliahan dan banyak membantu dalam pembuatan skripsi
8. Keluarga besar UKM Bela Diri Tekwondo Ade Ranga Ahmad, Mohammad Iqbal, Arina Magfirah Fitria, Nurul Hafizah, Ahmad Hasbullah, Muhammad Nur Syafardhan, Noor Khalidah, Putri Nur Baiti, dll. Terima kasih sudah menjadi keluarga yang baik serta teman diskusi yang hangat selama di kampus
9. HMJ Perbankan Syariah (2020-2021) Muhammad Rafiq Firdaus, Akh. Munir, dan seluruh Bidang Kewirausahaan terima kasih sudah menjadi teman seperjuangan selama berproses dalam mencari jati diri
10. DEMA FEBI Kabinet Dedikasi Juang (2021-2022) Lathifah Nurhani, Noor Hafifah, Rizqan Najif, Mia Anggraini, Norhalisa dan seluruh Bidang Kominfo terima kasih sudah menjadi teman dan rumah selama saya bercerita berproses di Kabinet.
11. DEMA UIN AB Kabinet Bahtera Kedaulatan (2022-2023) Nadia Ahda Syifa, Aulia Rahmah, Khairunnisa, Siti Zahro, Alifah, Muhammad Ridho Rahman

dan Fadza terima kasih sudah menjadi tim terbaik dan teman bercerita selama di Kabinet

12. Keluarga Besar HMI Komisariat Fakultas Syariah Erni Yulita, Rizky Amalia, dll. menjadi tempat diskusi intelektual, kepanitiaan dan sering menghibur saat di Komisariat.
13. Panwaslucam Banjarmasin Barat. Muhammad Rachman selaku ketua komisioner Panwaslucam Banjarmasin Barat yang sudah memimpin membawa bahtera pengawasan pemilu melawan ombak ganas dengan rasa sabar yang sangat luar biasa, beserta anggota Komisioner Muhammad Leoni Hermawan dan Barakatullah Amin yang sudah siap menjadi Petunjuk arah dan siap menjadi nahkoda yang dibersamai Staf Panwaslucam Banjarmasin Barat Muhammad Arief Rahim, Nurhadi, Suwonso Purwajilfa Nasrif, Muhammad Rizali dan Staff PNS Nika Irwandi, Hamdia Aulia dan Risna. Ucapan terima kasih kepada beliau semua yang sudah mendukung dan selalu bertanya perihal jalannya pembuatan mahakarya (skripsi) ini.
14. PKD Banjarmasin Barat. Ilma Amalia, Nor Milawati, Yuliana, Gusti Hendra Felani, Mahyuni, Deden, Wardi Arif dan Selamat Maulana. Ucapan terima kasih kepada beliau semua sudah menjadi teman, tim dan sudah mendukung serta membantu dalam pembuatan skripsi ini
15. Lurah dan sekretaris Telaga Biru beserta staf yang sudah mendukung jalannya pembuatan skripsi
16. Trio Hulut Alfianoor dan Rusnayulida ucapan maaf dan terima kasih sudah menjadi teman sekaligus abang dan kaka selama berproses di HMI Komisariat Fakultas Syariah Cabang Banjarmasin dan sudah mendukung pembuatan skripsi ini.
17. *Lasting Friends* Muhammad Akbar Faisal, Achmad Husaini, Agus Wijiyanto, Emah Emilia Putri, Rika Arfah, Sintya, Jamilah, Sufian, Kemas, Novry Ihsandy dan M. Taufikkurahman telah menjadi teman dari SMK sampai sekarang serta mendukung penuh dalam pembuatan skripsi

18. Muhammad Dzulfikar Hidayat, ucapan maaf dan terima kasih sudah menjadi teman baik dan sudah banyak memberi pengalaman baik dalam kehidupan. Terima kasih kepada Dzulfikar yang sudah memiliki semangat yang tinggi terhadap diri sendiri.
19. Leni Agustin sudah menjadi teman baik saya selama di Student Centre UIN Antasari Banjarmasin, ucapan terima kasih sudah mendukung penuh dalam pembuatan skripsi
20. Muhamad Helmi, Madnoor, dan Muhammad Khalilurrahman ucapan terima kasih sudah menjadi bagian orang baik selama berkuliah di Fakultas Ekonomi Bisnis Islam dan mendukung penuh dalam pembuatan skripsi ini dan memiliki semangat tinggi dalam kehidupan.
21. Rafli Sabani dan seluruh keluarganya terima kasih sudah menjadi teman baik dari kecil sampai sekarang dan sudah mendukung penuh dalam pembuatan skripsi ini
22. Terima kasih kepada diriku sendiri Audy Putra Pratama yang sering disapa Odie, dan Geraldine laki-laki yang sudah hampir berputus asa akan tetapi mampu sabar dan melawan kemalasan untuk menyelesaikan mahakaryanya (skripsi) ini.

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,

Penulis,

Audy Putra Pratama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
<u>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</u>	3
<u>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN DOKUMEN</u>	4
<u>HALAMAN PERSETUJUAN</u>	5
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	7
PERSEMBAHAN.....	8
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	9
KATA PENGANTAR.....	13
DAFTAR ISI.....	17
DAFTAR TABEL	19
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Signifikasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional/Batasan Istilah.....	Error! Bookmark not defined.
F. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
G. Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
H. Sistematika Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB II</u> PENGARUHNYA KUALITAS PELAYANAN, IKLAN DAN INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI DI PERBANKAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.

B. Iklan.....	Error! Bookmark not defined.
C. Informasi	Error! Bookmark not defined.
D. Kajian Teori.....	Error! Bookmark not defined.
E. Kerangka Pikir	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB III</u> METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Subjek dan Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Populasi dan Sample Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
F. Instrumen Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
G. Teknik Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
H. Uji Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
<u>I.</u> Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
J. Uji Statistik	Error! Bookmark not defined.
K. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB IV</u> DATA DAN ANALISIS DATA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB V</u> PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN-LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel IV.I Fakultas Responden.....	85
Tabel IV.II Angkatan Kuliah Responden.....	85
Tabel IV.III Produk Tabungan yang Digunakan	86
Tabel IV.IV Kualitas Pelayanan (X1).....	86
Tabel IV.V Iklan (X2).....	90
Tabel IV.VI Informasi (X3)	93
Tabel IV.VII Keputusan (Y)	96
Tabel IV.VIII Hasil Uji Validitas.....	99
Tabel IV.IX Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	101
Tabel IV.X Hasil Uji Normalitas Kuesioner.....	102
Tabel IV.XI Hasil Uji Linearitas Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan) dan Variabel Terikat (Keputusan)	104
Tabel IV.XII Hasil Hasil Uji Linearitas Variabel Bebas (Iklan) dan Variabel Terikat (Keputusan).....	104
Tabel IV.XIII Hasil Uji Linearitas Variabel Bebas (Informasi) dan Variabel Terikat (Keputusan).....	105
Tabel IV.XIV Hasil Uji Multikolienaritas	107
Tabel IV.XV Hasil Uji Heterokedasitas.....	108
Tabel IV.XVI Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	109
Tabel IV.XVII Hasil Uji Koefisien Determinasi	111
Tabel IV.XVIII Hasil Uji T (Parsial)	113
Tabel IV.XIX Hasil Uji F (Simultan)	115