

**PENGARUH PELAYANAN, PROMOSI DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA IAIN SAS BABEL
PRODI PERBANKAN SYARIAH MENJADI NASABAH
BANK SYARIAH**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

Devri Julian

2031103

Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2024



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173
E-mail: humas@iainsasbabel.ac.id / idsf@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B- 139 /FS/B9/PP.00.9/06/2024

Berdasarkan Surat Pernyataan Keaslian dari mahasiswa, Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa dan diketahui Ketua Prodi dan hasil cek plagiasi (*Original Report*), maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Devri Julian
NIM : 2031103
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : pengaruh Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN SAS Babel Prodi Perbankan Syariah Menjadi Nasabah Bank Syariah

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiilidan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 03 Juni 2024
Dekan,



Dr. H. Iskandar, M. Humt.
NIP. 197305252006041003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devri Julian
Nim : 2031103
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Mahasiswa prodi Perbankan Syariah Menjadi Nasabah Bank Syariah” ini adalah asli hasil karya atau penelitian sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun serta bebas dari plagiasi. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan dalam naskah skripsi ini. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia dituntut di muka hukum

Bangka, 28 Maret 2024

Yang menyatakan



Devri Julian
2031103



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Jalan Raya Petaling, Km. 13 Desa Petaling Kecamatan Mendo Barat Kab. Bangka Provinsi Kep. Bangka Belitung

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal Skripsi
Saudara Devri Julian

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di-

Bangka

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi sisi, Bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Devri Julian

NIM : 2031103

Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN SAS Babel Prodi Perbankan Syariah Menjadi Nasabah Bank Syariah

Telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat Skripsi dapat dimunaqasahkan.

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,

Darmiko Suhendra, M.Ag
NIP. 197408292005011002

Bangka, 28 Maret 2024
Pembimbing II,

Diah Novianti S.Pd. M.E
NIP. 199111182019032021



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM PROGRAM
STUDI PERBANKAN SYARIAH**

Jalan Raya Petaling KM 13 Kec.Mendo Barat Kab.Bangka Prov. Kep.Babel 33173
email: humas@iainsasbabel.ac.id idfsei@iainsasbabel.ac.id website: www.iainsasbabel.ac.id

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi
Saudara Devri Julian

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati hasil perbaikan, maka Kami selaku Penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Devri Julian
NIM : 2031103
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN SAS BABEL Prodi Perbankan Syariah Menjadi Nasabah Bank Syariah

Telah layak diajukan kepada Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu.

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Penguji I

Dr. Hendra Cipta, M.S.I
NIP. 198007132008011010

Bangka, 10 Juli 2024

Penguji II

Mahfudz Reza Fahlevi, M.Pd
NIP. 199212012020121009



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
Jalan Raya Peraling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: humas@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B - 82 In.40/B11/FS/PP.00.9/05/2024

Skripsi dengan judul : Pengaruh Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN SAS BABEL Prodi Perbankan Syariah Menjadi Nasabah Bank Syariah.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Devri Julian
N I M : 2031103
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003

2. Ketua Program Studi,
Feby Ayu Amalia, M.H.
NIP. 199402212019032019

3. Penguji I,
Dr. Hendra Cipta, M.S.I.
NIP. 198007132008011010

4. Penguji II,
Mahfudz Reza Fahlevi, M.Pd
NIP. 199212012020121009



telah dimunaqasyahkan pada hari: Kamis, 27 Juni 2024, dengan nilai A (87,60) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTTO

Tidak ada kata terlambat untuk menggapai kesuksesan dan yang terpenting jangan pernah membandingkan prosesmu dengan orang lain setiap orang mempunyai jalan dan prosesnya masing-masing tetap semangat dan jangan pernah menyerah.

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk orang tua,

keluarga, teman dan semua pihak yang bertanya

“Kapan sidang?” “Kapan wisuda?”

“Kapan nyusul?” dan lain sejenisnya

kalian adalah alasanku segera menyelesaikan tugas akhir ini

Dan juga saya persembahkan untuk saya sendiri karena sudah

bertahan sampai menyelesaikan tugas akhir ini

**PENGARUH PELAYANAN, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP
KEPUTUSAN MAHASISWA PRODI PERBANKAN SYARIAH MENJADI
NASABAH BANK SYARIAH**

DEVRI JULIAN

2031103

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Syaikh Abdurrahman Siddiq
Bangka Belitung

Abstrak

Dalam menjalankan bisnis perbankan dibutuhkan pihak-pihak yang memiliki keterikatan satu sama lain, diantaranya adalah nasabah. Keputusan menjadi nasabah merupakan tahapan dimana konsumen dapat memilih dan mempersiapkan diri untuk melakukan transaksi pembelian atau pertukaran antar mata uang atau perjanjian pembayaran yang memiliki kepemilikan atau menggunakan produk atau jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan, promosi dan lokasi terhadap keputusan mahasiswa IAIN SAS BABEL prodi Perbankan Syariah menjadi nasabah Bank Syariah.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji hipotesis dan instrument penelitian ini menggunakan SPSS versi 22. Populasi dalam penelitian ini meliputi mahasiswa prodi Perbankan Syariah angkatan 2020-2022 di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN SAS BABEL yang berjumlah 327 mahasiswa. Sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 180 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh signifikan berdasarkan hasil uji t dengan signifikan pelayanan $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 3.641 > t_{tabel} 1.982$, promosi dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 3.934 > t_{tabel} 1.982$, lokasi dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 4.107 > t_{tabel} 1.982$, artinya secara parsial variabel pelayanan, promosi dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa pelayanan, promosi dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa IAIN SAS BABEL prodi Perbankan Syariah menjadi nasabah Bank Syariah dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} 74.943$ sedangkan $F_{tabel} 2,69$. Hal ini dapat didefinisikan pengaruh pelayanan, promosi dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan mahasiswa IAIN SAS BABEL prodi Perbankan Syariah menjadi nasabah Bank Syariah.

Kata Kunci: Pelayanan, Promosi, Lokasi, Keputusan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT sang penguasa atas segala sesuatu, karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya lah penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Demikian shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita baginda Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat mengenai “pengaruh pelayanan, promosi dan lokasi terhadap keputusan mahasiswa IAIN SAS BABEL prodi Perbankan Syariah menjadi nasabah Bank Syariah”. Penulis menyadari penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Irawan, M.S.I, selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddiq Bangka Belitung, beserta para staf
2. Bapak Dr. H. Iskandar, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
3. Bapak Reno Ismanto, Lc.. MIRKH selaku Penasihat Akademik
4. Bapak Darmiko Suhendra, M.Ag selaku dosen pembimbing I
5. Ibu Diah Novianti S.Pd. M.E selaku dosen pembimbing II
6. Ibu Feby Ayu Amalia, M.H. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah
7. Bapak Rudi Hartono, M.S.I selaku Sekretaris Perbankan Syariah

7. Bapak Rudi Hartono, M.S.I selaku Sekretaris Perbankan Syariah

8. Seluruh dosen IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung

Demikian juga dengan penulisan skripsi ini, banyak kekurangan disana-sini. Namun demikian, terlepas dari berbagai kelemahan dan kekurangan, besar harapan peneliti, skripsi ini bisa bermanfaat. Akhirnya, saran dan kritik yang membangun peneliti harapan demi perbaikan dan pengembangan skripsi ini.

Bangka, 28 Maret 2024

Penulis



Devri Julian
2031103

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PENGUJI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
1. Rumusan Masalah.....	8
2. Pembatasan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan Dengan Variabel.....	12
B. Hubungan Antar Variabel.....	17
C. Kerangka Pikir	19
D. Landasan Teoritis	21
1. Bank Syariah.....	21
2. Pelayanan	23
3. Promosi.....	24
4. Lokasi.....	25

5. Keputusan.....	26
6. Nasabah.....	27
E. Hipotesis.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Data dan Jenis Data	30
1. Data.....	30
2. Jenis Data	31
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	31
1. Populasi	31
2. Sampel.....	32
3. Teknik Sampling.....	33
D. Definisi Overasional Variabel	33
E. Desain dan Model Penelitian	35
1. Desain Penelitian	35
2. Model Penelitian.....	35
F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran	36
1. Instrumen Penelitian.....	36
2. Skala Pengukuran	36
G. Teknik Pengumpulan Data.....	37
H. Validitas dan Reabilitas.....	37
1. Validitas	38
2. Reabilitas.....	38
I. Analisis Data.....	39
1. Uji Asumsi Klasik	39
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3. Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian.....	44
1. Deskripsi Subjek.....	44
2. Pengujian Hipotesis	46

B. Pembahasan	59
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Jumlah Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Tahun 2020, 2021 dan 2022	7
Tabel II.1 Kerangka Pikir Penelitian	20
Tabel III.1 Indikator Variabel Penelitian	34
Tabel III.2 Alternatif Jawaban Angket Atas Skor	36
Tabel IV.1 Jenis Kelamin Responden.....	45
Tabel IV.2 Angkatan Responden	45
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas	46
Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel IV.5 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel IV.6 Hasil Uji Autokorelasi	51
Tabel IV.7 Hasil Uji Multikolinieritas	52
Tabel IV.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel IV.9 Hasil Uji Parsial (Uji t)	56
Tabel IV.10 Hasil Uji Simultan.....	58
Tabel IV.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pengesahan Borang Skripsi
- Lampiran 2. Kartu Peserta Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 3. Nota Persetujuan Penyeminar
- Lampiran 4. Cover Proposal Skripsi
- Lampiran 5. Sk Pembimbing
- Lampiran 6. Surat Permohonan Izin Observasi
- Lampiran 7. Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 8. Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 9. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10. Surat Keterangan Bebas Plagiasi
- Lampiran 11. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 12. Tabulasi Data
- Lampiran 13. Uji Validitas
- Lampiran 14. Uji Reliabilitas
- Lampiran 15. Uji Normalitas
- Lampiran 16. Uji Autokorelasi
- Lampiran 17. Uji Multikolinearitas

Lampiran 18. Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 19. Uji Analisis Regresi Inier Berganda

Lampiran 20. Uji Parsial (Uji T)

Lampiran 21. Uji Simultan (Uji F)

Lampiran 22. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Lampiran 23. R Tabel

Lampiran 24. T Tabel

Lampiran 25. F Tabel

Lampiran 26. Tabel Durbin-Watson

Lampiran 27 . Daftar Riwayat Hidup