

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG MAHASISWA  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM PADA BANK  
SYARIAH**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi ( S.E )**

**Oleh :**

**Melinda Sylvi**

**1931062**

**Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam**

**Program Studi: Perbankan Syariah**

**Kepada:**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

**SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK**

**BANGKA BELITUNG**

**2025**



**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: [fsu@iainsasbabel2021@gmail.com](mailto:fsu@iainsasbabel2021@gmail.com)  
Website: [www.iainsasbabel.ac.id](http://www.iainsasbabel.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI**

Nomor: B- 026 /FS/B9/PP.00.9/01 /2025

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 : Melinda Sylvi  
NIM : 1931062  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada 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 penjiwaan 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, 09 Januari 2025  
Dekan,  
  
Dr. H. Iskandar, M.Hum.  
NIP. 197305252006041003

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Melinda Sylvi  
NIM : 1931062  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Pada Bank Syariah” ini adalah hasil karya atau penelitian sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi mana pun serta bebas dari plagiasi. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpanan dalam karya ini, maka tanggung jawab sebelumnya ada pada penyusunan.

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

Bangka, 2024

Yang menyatakan



Melinda Sylvi

NIM. 1931062

## NOTA DINAS PEMBIMBING

**Hal    Skripsi**  
**Saudari Melinda Sylvi**

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 isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Melinda Sylvi  
NIM : 1931062  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Pada 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 ini dapat diujikan Skripsikan.

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.  
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Bangka, 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr/Rahmat Ilyas, M.S.I.  
NIP. 198208042009121006

Rudi Hartono, M.S.I.  
NIP.198508172023211027



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Raya Petaling, KM. 13 Desa Petaling Kecamatan Mendo Barat Kab. Bangka Provinsi Kep. Bangka Belitung. 33173  
Email: [fsel@iainsasabel.ac.id](mailto:fsel@iainsasabel.ac.id) website: [www.iainsasabel.ac.id](http://www.iainsasabel.ac.id)

**NOTA DINAS PENGUJI**

Hal Skripsi  
Saudari Melinda Sylvi

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 : Melinda Sylvi  
NIM : 1931062  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Keputusan Menabung Mahasiswa Fakultas Syariah dan  
Ekonomi Islam Pada Bank Syariah

telah layak diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama  
Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi  
sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana (S.E).

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

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.*

Penguji I

**Dr. Hendra Cipta, M.S.I.**  
NIP. 19800713200801101

Bangka, 7 Februari 2025

Penguji II

**Mursyidul Wildan, M.H.**  
NIP. 1988103122020121009





**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**  
**SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG**  
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung  
E-Mail: [humas@iainsasbabel.ac.id](mailto:humas@iainsasbabel.ac.id)  
Website: [www.iainsasbabel.ac.id](http://www.iainsasbabel.ac.id)

**PENGESAHAN**

Nomor: B - 28 In.40/B11/FS/PP.00.9/03/2025

Skripsi dengan judul : Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada Bank Syariah.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

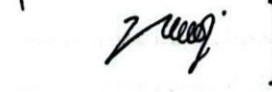
Nama : Melinda Sylvi  
N I M : 1931062  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

**DEWAN SIDANG MUNAQASYAH**

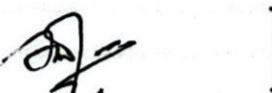
1. Dekan,  
Dr. H. Iskandar, M.Hum.  
NIP. 197305252006041003

{  }

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,  
Mursyidul Wildan, M.H.  
NIP. 198810312020121009

{  }

telah dimunaqasyahkan pada hari: Selasa, 21 Januari 2025, dengan nilai B (80,40) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

## **HALAMAN MOTTO**

*“Fa'inna ma'al-'usri yusra(n), Inna ma'al-'usri yusra(n)”*

(Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, Sesungguhnya

beserta kesulitan ada kemudahan)

**(Q.S Al-Insyirah : 5-6)**

“Sesungguhnya pertolongan akan datang bersama kesabaran ”

**(HR Ahmad)**

“Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat.

Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang

memiliki proses yang berbeda. Percaya proses itu yang paling

penting, karena Allah telah mempersiapkan hal bik dibalik kata

proses yang kamu anggap rumit”

**(Edwar Satria)**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, sungguh sebuah perjalanan yang cukup panjang yang telah saya lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang saya rasakan ini akan saya persembahkan terutama kepada orang-orang yang saya sayangi dan berarti dalam hidup saya:

1. Kepada ibu saya Helmina. Beliau memang tidak sempat merasakan bangku pendidikan sampai pada bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik, memotivasi serta mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis, sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan studi sampai dengan selesai;
2. Kepada ayah saya Hariyanto. Beliau adalah sosok yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan perkuliahan, setiap langkah kaki beliau selalu ada doa dan perjuangan untuk melihat anaknya tumbuh lebih tangguh dari dirinya. Beliau adalah pemberi dukungan terbesar kepada penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini;
3. Kepada saudari saya Della Restia yang selalu memberikan motivasi serta bantuan kepada penulis sehingga memotivasi penulis dalam menyelesaikan pendidikan;
4. Kepada Dosen Pembimbing Akademik Dr. Hendra Cipta M.S.I;
5. Kepada Bapak Pembimbing saya Dr. Rahmat Ilyas M.S.I dan Rudi Hartono, M.S.I;
6. Kepada Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang tidak bisa disebutkan satu persatu.



7. Kepada seseorang teman, sahabat serta saudara bagi saya, Afrina Rismawati.

Terimakasih selalu menjadi tempat berkeluh kesah dalam perjalanan penulis, terimakasih sudah mau membantu dalam perjalanan penelitian penulis sampai selesai dan kepada teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

8. Almamaterku, kampus hijauku yang telah memberikan wadah, ilmu, pengalaman, serta keluarga baru, semoga Allah selalu menjaga nama baik kita semua.

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG MAHASISWA FAKULTAS  
SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM PADA BANK SYARIAH**

Melinda Sylvi

1931062

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri

Syaikh Abdurrahman Siddik

Bangka Belitung

**Abstrak**

Pengetahuan nasabah mengenai bank syariah penting dalam memutuskan untuk menggunakan produk tabungan di bank syariah. Pengetahuan sangat dibutuhkan untuk mengambil keputusan, sedangkan keputusan dibutuhkan adanya minat. Pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap anggota (nasabah) maupun calon anggota (nasabah) sehingga dapat menarik minat anggota (nasabah) untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan. Semakin sempurna pelayanan yang diberikan maka semakin banyak nasabah yang datang untuk melakukan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung mahasiswa fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada Bank Syariah secara parsial dan simultan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Data yang digunakan yaitu data primer yang diperoleh dari kuesioner (angket) yang disebar kepada responden yaitu mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada Program Studi Perbankan Syariah angkatan tahun 2020 sampai 2023 di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 395 orang, sedangkan teknik sampling menggunakan *purposive sampling*. Sampel yang diambil dengan menggunakan rumus slovin yaitu sebanyak 199 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Data diolah menggunakan aplikasi *Statistical Package For Social Sciences (SPSS)* versi 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menabung mahasiswa fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada Bank Syariah. Secara parsial variabel pengetahuan dengan hasil  $t_{hitung}$  sebesar  $3.978 > t_{tabel}$  sebesar 1.653 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0.000 < 0,05$ . Sedangkan variabel kualitas pelayanan dengan hasil  $t_{hitung}$  11.903  $> t_{tabel}$  sebesar 1.653 dengan tingkat signifikansi  $0.000 < 0,05$ . Secara simultan menunjukkan bahwa pengetahuan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung mahasiswa fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada Bank Syariah dengan hasil  $F_{hitung}$  sebesar  $253.832 > F_{tabel}$  sebesar 3.04 dan nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0,05$ .

**Kata Kunci:** *Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Menabung*

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah*, segala puji syukur kehadiran Allah SWT. Berkat rahmat dan karunia-Nya kita semua diberikan kesempatan menimba ilmu serta atas izin Nya penyusunan Skripsi ini dapat diselesaikan. Sholawat serta salam tidak lupa dipanjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Yang telah membawa kita dari zaman kegelapan ilmu sampai ke zaman dengan kecanggihan teknologi seperti saat ini.

Penulisan skripsi ini merupakan kajian singkat mengenai Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung Mahasiswa, penulis menyadari penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Irawan, M.S.I., selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, beserta staff dan jajarannya.
2. Bapak Dr. H. Iskandar, M. Hum., selaku Dekan Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
3. Ibu Feby Ayu Amalia, M.H., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
4. Bapak Dr. Hendra Cipta M.S.I, selaku Dosen Penasehat Akademik;
5. Bapak Dr. Rahmat Ilyas M.S.I, selaku Pembimbing I;
6. Bapak Rudi Hartono, M.S.I, selaku Pembimbing II;

7. Seluruh dosen IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung terkhusus dosen Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam.
8. Seluruh staff akademik IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan dan kesempurnaan skripsi di masa mendatang.

Bangka, 2024  
Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Sylvi' with a small star symbol above the 'i'.

Melinda Sylvi  
NIM. 1931062

## DAFTAR ISI

|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL SAMPUL DEPAN .....                 | i   |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                         | ii  |
| NOTA DINAS PEMBIMBING .....                      | iii |
| NOTA DINAS PENGUJI .....                         | iv  |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                         | v   |
| HALAMAN MOTTO .....                              | vi  |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                        | vii |
| ABSTRAK.....                                     | ix  |
| KATA PENGANTAR .....                             | x   |
| DAFTAR ISI .....                                 | xii |
| DAFTAR TABEL .....                               | xiv |
| DAFTAR GAMBAR .....                              | xv  |
| DAFTAR GAMBAR LAMPIRAN.....                      | xvi |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                         |     |
| A. Latar Belakang Masalah .....                  | 1   |
| B. Rumusan Dan Pembahasan Masalah.....           | 6   |
| C. Tujuan Penelitian.....                        | 7   |
| D. Kegunaan Penelitian.....                      | 8   |
| E. Sistematika Pembahasan .....                  | 8   |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>                     |     |
| A. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan ..... | 10  |
| B. Hubungan Antar Variabel .....                 | 15  |
| C. Kerangka Pikir Penelitian.....                | 16  |
| D. Landasan Teoritis .....                       | 17  |
| E. Hipotesis.....                                | 28  |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>             |     |
| A. Jenis Penelitian.....                         | 30  |
| B. Data dan Jenis Data .....                     | 30  |

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling..... | 31 |
| D. Definisi Operasional Variabel .....       | 34 |
| E. Desain dan Model Penelitian.....          | 37 |
| F. Instrumen Penelitian.....                 | 38 |
| G. Teknik Pengumpulan Data .....             | 38 |
| H. Validitas dan Reliabilitas.....           | 39 |
| I. Teknik Analisis Data .....                | 40 |

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| A. Hasil Penelitian                        |    |
| 1. Deskripsi Responden .....               | 45 |
| 2. Uji Validitas.....                      | 46 |
| 3. Uji Reliabilitas .....                  | 48 |
| 4. Uji Asumsi Klasik .....                 | 49 |
| a. Uji Normalitas.....                     | 49 |
| b. Uji Autokorelasi.....                   | 50 |
| c. Uji Multikolinearitas .....             | 51 |
| d. Uji Heterokedastisitas .....            | 52 |
| 5. Uji Regresi Linear Berganda.....        | 53 |
| 6. Uji Hipotesis .....                     | 55 |
| a. Uji Parsial (Uji T).....                | 55 |
| b. Uji Simultan (F).....                   | 57 |
| c. Koefisien Determinasi (uji $r^2$ )..... | 58 |
| B. Pembahasan.....                         | 59 |

#### **BAB V PENUTUP**

|                    |    |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 65 |
| B. Saran.....      | 66 |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>67</b> |
|-----------------------------|-----------|

#### **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel III.1 Jumlah mahasiswa prodi perbankan syariah tahun 2020-2023 ..... | 32 |
| Tabel III.2 Defenisi Operasional Variabel .....                            | 34 |
| Tabel IV.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....             | 46 |
| Tabel IV. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Tahun Angkatan .....           | 47 |
| Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas.....                                        | 48 |
| Tabel IV.4 Hasil Uji Reabilitas .....                                      | 50 |
| Tabel IV.5 Uji Autokorelasi .....                                          | 52 |
| Tabel IV.6 Uji Multikolinearitas .....                                     | 53 |
| Tabel IV.7 Uji Regresi Linear Berganda.....                                | 55 |
| Tabel IV.8 Uji Parsial (Uji T) .....                                       | 57 |
| Tabel IV.9 Uji F .....                                                     | 59 |
| Tabel IV.10 Koefisiensi Determinasi .....                                  | 57 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Diagram II.1 Kerangka Pemikiran.....       | 16 |
| Diagram IV.1 Hasil Uji Normalitas .....    | 51 |
| Diagram IV.2 Uji Heteroskedastisitas ..... | 54 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. SK Pembimbing Skripsi

Lampiran 2. Kartu Bimbingan

Lampiran 3. Surat Izin Pengambilan Data

Lampiran 4. Kuesioner

Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian

Lampiran 6. T Tabel

Lampiran 7. F Tabel

Lampiran 8. R Tabel

Lampiran 9. Riwayat Hidup