

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG
DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP CIREBON SISINGAMANGARAJA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Disusun Oleh:

Saskia Fitria Putri

NIM:2282110153

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

1447 H/2026 M

ABSTRAK

Saskia Fitria Putri (NIM: 2282110153). “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Sisingamangaraja”, 2026.

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan trend yang positif, namun masih menghadapi tantangan berupa rendahnya total aset dan jumlah nasabah jika dibandingkan dengan perbankan konvensional. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keputusan masyarakat dalam memilih bank syariah belum optimal, yang dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas produk, kualitas pelayanan, dan promosi sebagai instrumen utama dalam menarik dan mempertahankan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan promosi terhadap keputusan nasabah menabung. Fokus Penelitian pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Sisingamangaraja sebagai representasi pengguna layanan perbankan syariah.

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan studi lapangan. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden nasabah BSI KCP Cirebon Sisingamangaraja. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4 melalui tahap uji validitas dan realibilitas, uji parsial (Uji T), uji simultan (Uji F) untuk mengetahui pengaruh antar variabel serta analisis koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung (t -hitung=2.532; sig =0.011), hal ini mengindikasikan bahwa aspek produk seperti kejelasan fitur tabungan, keamanan dana kesesuaian dengan prinsip syariah serta manfaat yang dirasakan telah mampu membentuk persepsi positif nasabah. Sebaliknya, kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan menabung (t -hitung=1.022; sig =0.307), hal ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan seperti keramahan, kecepatan, dan ketanggapan pelayanan belum menjadi pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan. Sementara itu, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung (t -hitung=2.959; sig =0.003), hal ini menunjukkan bahwa aspek seperti kejelasan informasi, daya tarik pesan, serta penggunaan media informasi yang tepat mampu meningkatkan keputusan nasabah. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung dengan nilai F -hitung sebesar 108.35 dengan nilai R^2 sebesar 0,693 yang berarti 69,3% variasi keputusan nasabah dapat dijelaskan oleh model penelitian ini sedangkan 30,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas produk yang promosi menjadi faktor dominan, sedangkan kualitas pelayanan berperan sebagai faktor pendukung.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Keputusan Menabung.

ABSTRACT

Saskia Fitria Putri (Number of Students: 2282110153). "The Influence of Product Quality, Service Quality, and Promotion on Customers' Decisions to Save at Indonesian Sharia Bank KCP Cirebon Sisingamangaraja," 2026.

The development of the Islamic banking industry in Indonesia shows a positive trend, but still faces challenges in the form of low total assets and number of customers compared to conventional banking. This condition indicates that people's decisions in choosing Islamic banks are not optimal, influenced by perceptions of product quality, service quality, and promotions as the main instruments in attracting and retaining customers. This study aims to analyze the influence of product quality, service quality, and promotions on customer savings decisions. The research focuses on customers of Bank Syariah Indonesia, Cirebon Sisingamangaraja Branch, as a representative of Islamic banking service users.

This research approach uses a quantitative method with a field study. Data were obtained by distributing questionnaires to 100 BSI customers, Cirebon Sisingamangaraja Branch. Data analysis was performed using SmartPLS 4 software, including validity and reliability tests, partial tests (T-tests), simultaneous tests (F-tests) to determine the influence between variables, and coefficient of determination (R^2) analysis to measure the model's ability to explain the dependent variable.

The results of the study indicate that partially product quality has a positive and significant effect on saving decisions (t -count = 2.532; sig = 0.011), this indicates that product aspects such as clarity of savings features, security of funds in accordance with sharia principles and perceived benefits have been able to shape positive customer perceptions. Conversely, service quality has a positive but not significant effect on saving decisions (t -count = 1.022; sig = 0.307), this indicates that service aspects such as friendliness, speed, and responsiveness of service have not become the main considerations in decision making. Meanwhile, promotion has a positive and significant effect on saving decisions (t -count = 2.959; sig = 0.003), this indicates that aspects such as clarity of information, message appeal, and the use of appropriate information media can improve customer decisions. Simultaneously, the three variables have a significant effect on saving decisions with an F -count value of 108.35 with an R^2 value of 0.693 which means that 69.3% of customer decision variations can be explained by this research model while 30.7% is influenced by other factors outside this study. These findings indicate that the quality of the product being promoted is the dominant factor, while the quality of service plays a supporting role.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Promotion, and Savings Decisions.

الملخص

ساسكيا فيتريا بوتري (رقم الطالب: ٢٢٨٢١١٠١٥٣). "تأثير جودة المنتج، وجودة الخدمة، والترويج على قرار العملاء في الادخار لدى بنك الشريعة الإندونيسي فرع تشيريبون سيسينغامانغارا جا"، ٢٠٢٦.

يشهد قطاع الصيرفة الإسلامية في إندونيسيا نموًا إيجابيًا، إلا أنه لا يزال يواجه تحديات تتمثل في انخفاض إجمالي الأصول وعدد العملاء مقارنة بالصيرفة التقليدية. يشير هذا الوضع إلى أن قرارات الأفراد في اختيار البنوك الإسلامية ليست مثالية، إذ تتأثر بتصوراتهم لجودة المنتج وجودة الخدمة والعروض الترويجية باعتبارها الأدوات الرئيسية لجذب العملاء والاحتفاظ بهم. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير جودة المنتج وجودة الخدمة والعروض الترويجية على قرارات الادخار لدى العملاء. يركز البحث على عملاء بنك الشريعة الإندونيسي، فرع سيريبون سيسينغامانغارا جا، باعتبارهم عينة من مستخدمي خدمات الصيرفة الإسلامية.

تخدم هذا البحث المنهج الكمي من خلال دراسة ميدانية. جُمعت البيانات عبر توزيع استبيانات على 100 عميل من عملاء بنك الشريعة الإندونيسي، فرع سيريبون سيسينغامانغارا جا. أُجري تحليل البيانات باستخدام (T اختبارات)، وشمل ذلك اختبارات الصدق والثبات، واختبارات جزئية 4 SmartPLS برنامج لقياس قدرة (R^2) لتحديد العلاقة بين المتغيرات، وتحليل معامل التحديد (F اختبارات) واختبارات مترامنة النموذج على تفسير المتغير التابع.

t قيمة) تشير نتائج الدراسة إلى أن جودة المنتج لها تأثير إيجابي ودال إحصائيًا على قرارات الادخار ، مما يدل على أن جوانب المنتج، مثل وضوح ميزات (المحسوبة = 2.532؛ الدلالة الإحصائية = 0.011 الادخار، وأمان الأموال وفقًا لمبادئ الشريعة الإسلامية، والفوائد المتوقعة، قد ساهمت في تكوين تصورات المحسوبة t قيمة) إيجابية لدى العملاء. في المقابل، كان لجودة الخدمة تأثير إيجابي ولكنه غير دال إحصائيًا ، مما يدل على أن جوانب الخدمة، مثل الود والسرعة (= 1.022؛ الدلالة الإحصائية = 0.307 والاستجابة، لم تكن من الاعتبارات الرئيسية في عملية اتخاذ القرار. في الوقت نفسه، يُظهر الترويج تأثيرًا ، مما يشير إلى أن جوانب مثل وضوح (؛ الدلالة الإحصائية = 2.9590.003 = t قيمة) إيجابيًا وهامًا المعلومات، وجاذبية الرسالة، واستخدام وسائل الإعلام المناسبة، تُسهم في تحسين قرارات العملاء. كما أن ، مما R^2 0.693 وقيمة F 108.35 للمتغيرات الثلاثة تأثيرًا هامًا على قرارات الادخار، حيث بلغت قيمة يعني أن 69.3% من تباينات قرارات العملاء يُمكن تفسيرها بواسطة نموذج البحث هذا، بينما يتأثر 30.7% منها بعوامل أخرى خارج نطاق هذه الدراسة. وتُشير هذه النتائج إلى أن جودة المنتج المُروَّج له هي العامل المهيمن، بينما تلعب جودة الخدمة دورًا داعمًا.

الكلمات المفتاحية: جودة المنتج، جودة الخدمة، والترويج، قرار الادخار.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Sisingamangaraja”, oleh Saskia Fitria Putri, NIM. 2282110153, telah diajukan dalam sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada hari Selasa, 28 April 2026.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah

Ketua Sidang


Dr. Wartoso, M.Si
NIP. 198307022011011008

Sekretaris Sidang


Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M
NIP. 197309302007102001

Penguji 1


Dr. Rita Kusumadewi, S.E., M.M
NIP. 198404222011012018

Penguji 2


Nur Eka Setiowati, S.Pd., M.Si
NIP. 19810308200604200

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK
SYARIAH INDONESIA KCP CIREBON SISINGAMANGARAJA

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Jurusan Perbankan Syariah (PS)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

SASKIA FITRIA PUTRI

NIM. 2282110153

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. H. Didi Sukardi, M.H.
NIP. 196912262009121001

Pembimbing II

Dr. Alvien Septian Haerisma, SEL., MSI.
NIP. 198009122006041001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Dr. Wartoyo, M.Si
NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/I **Saskia Fitria Putri, NIM: 2282110153** dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Sisingamangaraja”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Menyetujui

Pembimbing I


Dr. H. Didi Sukardi, M.H.
NIP. 196912262009121001

Pembimbing II


Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI.
NIP. 198009122006041001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,


Dr. Wafatoyo, MSI
NIP. 198303022011011008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Saskia Fitria Putri

NIM : 2282110153

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 18 November 2003

Alamat : Blok Siwajik, Rt/Rw 008/004, Ds. Kalitengah,
Kec. Tengah Tani, Kab. Cirebon.

Dengan ini saya menyatakan skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP CIREBON SISINGAMANGARAJA"** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, dan materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon,

Saya yang menyatakan



SASKIA FITRIA PUTRI

NIM: 2282110153

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia serta kemudahan, akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Solawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya kecil ini untuk kedua orang tua tercinta, yang dengan cinta, doa, kesabaran serta pengorbanan tanpa batas selalu menjadi kekuatan utama dalam setiap langkah dan perjalanan pendidikan saya. Saya mengucapkan terima kasih atas kerja keras Bapak Ahmad Fahrurroji dalam mencari nafkah, memenuhi kebutuhan keluarga serta memberikan kesempatan bagi saya untuk menempuh pendidikan hingga tahap ini, juga atas perhatian, dukungan dan doa tulus dari Mama Umi Salma yang senantiasa mengiringi setiap proses yang saya lalui, menjadi sumber ketenangan saat saya lelah dan pendorong ketika saya hampir menyerah. Semoga Allah SWT selalu menganugerahkan kesehatan, kebahagiaan, umur panjang dan keberkahan kepada Bapak dan Mama sebagai balasan atas segala kebaikan, kasih sayang, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan dengan ikhlas sampai saya berhasil menyelesaikan karya ini.

Terima kasih yang mendalam kepada kakak Ika Nurjannah dan adik tercinta Fahmi Rizqy Ramadhan, atas semangat dukungan serta motivasi yang selalu diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada seluruh keluarga besar saya atas doa, perhatian serta dukungan tulus yang tidak pernah putus, baik dari dekat maupun jauh, sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Ucapan terima kasih kepada para sahabat yaitu Alza Revina Nuraisyah, Naylla Izzatillah, dan Dina Yuliana yang telah menjadi keluarga kedua dalam perjalanan saya. Terima kasih karena selalu menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah, tawa serta menemani berbagai proses perjuangan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian telah memberikan energi baru, dukungan yang terus mengalir, serta kebersamaan yang membuat perjalanan ini terasa lebih mudah dan bermakna.

Kepada seseorang yang namanya belum dapat kutuliskan di sini, namun telah tertulis di Lauhul Mahfudz untukku, terima kasih karena telah menjadi salah satu sumber motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini, sebagai upaya penulis untuk terus memantaskan diri. Meski saat ini aku belum mengetahui di belahan bumi mana engkau berada dan dengan siapa engkau menggenggam tangan, aku percaya bahwa takdir akan menemukan jalannya. Juga kepada seseorang yang pernah hadir lalu pergi dalam perjalanan hidupku, terima kasih atas luka yang pernah ada, karena darinya aku belajar tentang keikhlasan, kesabaran dan arti kehilangan. Kepergianmu justru menjadi dorongan untuk terus tumbuh dan melangkah lebih kuat. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan yang penuh rasa, baik menyenangkan maupun menyakitkan. Pada akhirnya, setiap orang memiliki masanya dan setiap masa ada orangnya.

Karya ini juga penulis persembahkan untuk diri sendiri. Terima kasih telah berjuang dan bertahan sejauh ini, mampu menghadapi berbagai tekanan dari luar maupun dalam diri, serta tidak pernah memilih untuk menyerah meskipun prosesnya begitu sulit. Ini adalah pencapaian yang layak dibanggakan sebagai bentuk penghargaan atas ketangguhan dan usaha diri sendiri.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

MOTTO HIDUP

“Man Jadda Wa Jadda”

“Doa dan Restu Orangtua yang akan membawa kepada kesuksesan”

“Jika bukan karena Allah SWT yang memampukan, aku mungkin sudah lama menyerah”

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

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”

(Baskara putra-Hindia)

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

RIWAYAT HIDUP



Penulis merupakan perempuan kelahiran Cirebon, 18 November 2003. Dengan rasa penuh dan kasih sayang penulis dibesarkan dan diberi nama Saskia Fitria Putri. Penulis adalah anak kedua dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Ahmad Fahrurroji dan Ibu Umi Salma. Alamat tempat tinggal di Blok Siwajik, Rt/Rw 008/004, Ds. Kalitengah, Kec. Tengah Tani, Kab. Cirebon.

Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

1. PAUD Kasih Ibu tahun 2007
2. TK Fahmi tahun 2008-2010
3. SD Negeri Pulogebang 07 Pagi dan SD Negeri 2 Panembahan tahun 2010-2016
4. MTS Negeri 4 Cirebon tahun 2016-2019
5. MAN 1 Cirebon tahun 2020-2022

Penulis mengikuti Program S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP CIREBON SISINGAMANGARAJA”** di bawah bimbingan Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., dan Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

PEDOMAN LITERASI

Transliterasi adalah mengalihaksarakan suatu tulisan kedalam aksara latin. Misalnya dari aksara arab ke aksara latin.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 h/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Fenomena konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0. 1 Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
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	Ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	Em
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0. 2 Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0. 3 Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ يَ	Fathah dan ya	Ai	A dan u
اَ وَ	Fathah dan wau	Au	A dan u

Contoh:

- سُيْلَ (suila)

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0. 4 Transliterasi Maddah

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ اِ	Fathah dan alif atau ya	Ā	A dan garis di atas
اِ اِي	Kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
اُ اُو	Dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

.			
---	--	--	--

Contoh:

- قِيلَ (Qīla)
- يَقُولُ (Yaqūlu)

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَاوْدَةُ الْاَوْفَالِ (raudah al- atfāl/raudahtul atfāl)
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّارَةُ (Al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah)

E. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ (Nazzala)
- الْبِرَّ (Al-birr)

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu لا, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- أَلْ شَمْسُ (asy-syamsu)
- أَلْ جَلَالُ (Al- jalālu)

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ (Ta'khuẓ)

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- الرَّزْقُ نَ خَيْرُ لُ هُ وَالْوَءَانُ... (Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn)

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- اَلْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ (Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn)

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اَللّٰهُ غَفُوْرٌ رَّحِيْمٌ (Allāhu gafūrun rahīm)

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya pada kita semua. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan uswah khasanah untuk menjadi insan kami. Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Sisingamangaraja”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk menyelesaikan studi jenjang strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penulis bisa menyelesaikan dengan baik berkat dukungan serta kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada orang tua tercinta dan tersayang yang telah memberi segala bentuk pengorbanannya yang tidak terbatas serta senantiasa selalu mendoakan dan memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta dengan tulus penulis sampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Wartoyo, M.S.I., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM., Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Ibu Nur Eka Setiowati, M.Pd., M.Si, selaku pembimbing akademik.
6. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan banyak arahan serta bimbingan dengan penuh ketulusan dan kesabaran selama penulis menyelesaikan skripsi.

7. Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak memberikan perhatian, arahan, dan bimbingannya dengan penuh kesabaran dan ketulusan selama penulis menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh dosen dan staf jurusan kepada ibu Ernang serta staff perpustakaan, khususnya Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
9. Seluruh pegawai dan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Sisingamangaraja yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam penelitian ini.
10. Orang tua tercinta Bapak Ahmad Fahrurroji dan Ibu Umi Salma terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa, dukungan, kasih sayang serta semangat yang tidak pernah putus selama proses penyusunan karya ini.
11. Kakak Ika Nurjannah dan Adik tercinta Fahmi Rizqy Ramadhan terima kasih selalu memberikan dukungan, motivasi serta kebahagiaan di setiap langkah. Kehadiran kalian menjadi penyemangat bagi penulis hingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Seluruh keluarga besar penulis yang tak henti-henti memberikan nasihat, doa dan dukungan baik materi maupun non materi.
13. Sepupu terbaik penulis yaitu Siti Aflkhatun Aliyah dan Nur Rohmawati, serta sepupu lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang senantiasa menemani selama masa perkuliahan. Terima kasih selalu memberikan dukungan, dosa serta semangat selama proses perkuliahan penulis dan dalam setiap langkah perjalanan ini.
14. Teman-teman Perbankan Syariah kelas E angkatan tahun 2022, terima kasih atas kebersamaan, dan dukungan sejak awal perkuliahan hingga saat ini.
15. Sahabat-sahabat terbaik saya dalam geng Au Ah yaitu Alza Revina Nuraisyah, Saskia Fitria Putri, dan Dina Yuliana yang telah setia menemani perjalanan panjang sampai masa-masa akhir perkuliahan. Kehadiran kalian dengan candaan, tawa, dukungan serta cerita yang tidak pernah habis telah menjadi sumber semangat dan kebahagiaan.

16. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, Terima kasih.

17. Saya [ingin berterima kasih kepada wanita manis, sederhana, kuat dan mandiri yaitu diri saya sendiri. Terima kasih atas perjalanan panjang yang telah dilalui sampai sejauh ini, banyak proses yang dilalui, banyak air mata yang sudah dihapus pakai tangan sendiri, banyak lelah dan keluh kesah yang dipendam sendiri, banyak hal yang sudah dijalani, dihadapi, dan diselesaikan sendiri. Sampai detik ini, kuat karena diri sendiri yang selalu mengusahakan semua hal agar terlihat baik-baik saja. Bangga untuk setiap langkah kecilku, meskipun mudah menangis tapi tidak berhenti mencoba dan menyerah. Selamat merayakan kecemasan-kecemasan di tangga berikutnya, selamat berpetualang di level kehidupan selanjutnya, selamat berperang dengan pertanyaan 'kapan' yang tidak ada ujungnya, selamat menjalani fase di mana *you not found anyone people can help your life*, selamat berjuang sendirian. Tidak ada yang lebih indah dari menyaksikan proses dan pertumbuhan diri sendiri.

Atas seluruh bantuan dan kebaikan yang telah diberikan, penulis hanya mampu mengucapkan terima kasih dan mendoakan semoga setiap motivasi serta dukungan yang diberikan mendapatkan balasan pahala yang berlipat-lipat dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan kesempurnaan karya ini. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Cirebon, 12 Februari 2026

Penulis



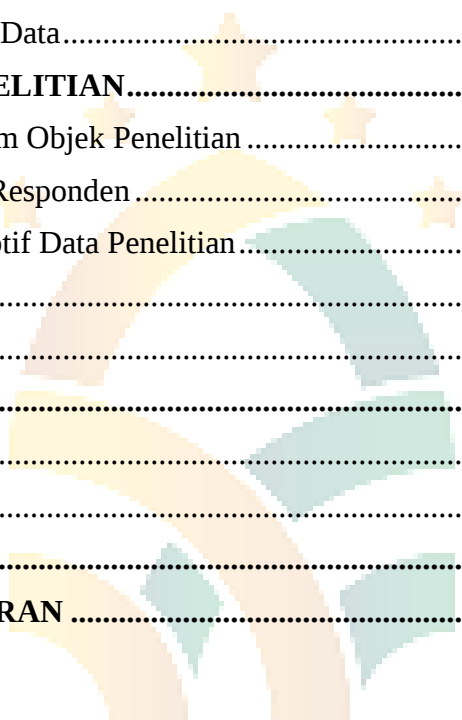
Saskia Fitria Putri

NIM. 2282110153

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
الملخص.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
NOTA DINAS.....	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
MOTTO HIDUP	x
RIWAYAT HIDUP	xi
PEDOMAN LITERASI.....	xii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Pembatasan Masalah	13
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
F. Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Landasan Teori.....	17
B. Penelitian Terdahulu	38
C. Kerangka Konseptual	43
D. Pengembangan Hipotesis	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	49
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	49

C. Subjek dan Objek Penelitian	49
D. Populasi dan Sampel	50
E. Data dan Sumber Data	51
F. Teknik Pengumpulan Data	51
G. Operasional Variabel	53
H. Instrumen Penelitian	55
I. Teknik Analisis Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN	60
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	60
B. Deskripsi Data Responden	67
C. Analisis Deskriptif Data Penelitian	71
D. Analisis Data	81
E. Hasil Penelitian	92
BAB V PENUTUP	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN-LAMPIRAN	111



UINSSC

 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER

 SYEKH NURJATI CIREBON