

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN JASA
BANK SYARIAH**

(Studi Kasus Bank BTN Syariah KCS Cirebon)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E)

Disusun oleh:

JIHAN FAUZIYAH

NIM. 1708203011



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI
CIREBON**

1443 H / 2021 M

ABSTRAK

Jihan Fauziah. NIM: 1708203011, “PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN JASA BANK SYARIAH (Studi Kasus Bank BTN Syariah KCS Cirebon)”, 2021.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap minat nasabah menggunakan jasa bank syariah pada Bank BTN Syariah KCS Cirebon.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 nasabah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan dalam penelitian. Metode pengumpulan data dilakukan dengan angket/kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah uji reliabilitas, uji validitas, uji asumsi klasik, uji statistik dan regresi berganda.

Berdasarkan uji T_{test} menunjukkan bahwa variabel promosi (X1) berpengaruh signifikan terhadap minat (Y), variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap minat (Y). Berdasarkan uji F_{test} menunjukkan bahwa variabel independen (promosi dan kualitas pelayanan) secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (minat nasabah menggunakan jasa) secara signifikan.

Kata Kunci: Promosi, Kualitas Pelayanan, Minat.

ABSTRACT

Jihan Fauziyah. NIM: 1708203011, "*INFLUENCE OF PROMOTION AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER'S INTEREST USING SYARIAH BANK SERVICES (Case Study of Bank BTN Syariah KCS Cirebon)*", 2021.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of promotion (X1) and service quality (X2) on customer interest in using Islamic banking services at Bank BTN Syariah KCS Cirebon.

This research uses quantitative research. The sample used in this study were 100 customers. The sampling technique in this study is purposive sampling technique, which is a purposive sampling technique in accordance with the sample requirements required in the study. The data collection method was done by using a questionnaire. The analysis technique used is the reliability test, validity test, classical assumption test, statistical test and multiple regression.

Based on the Ttest test, it shows that the promotion variable (X1) has a significant effect on interest (Y), the service quality variable (X2) has a significant effect on interest (Y). Based on the Ftest test, it shows that the independent variables (promotion and service quality) simultaneously influence the dependent variable (customer interest in using services) significantly.

Keywords: Promotion, Service Quality, Interest.

مختصرة نبذة

بأساس تخدام العملاء مصلحة على الخدمة وجودة ال ترويج تأثير" ، NIM: 1708203011. ف وزية ج بهان
2021. "BTN Syariah KCS Cirebon ل بنك حالة دراسة) ال سوري ال بنك خدمات

اهتمام على (X2) ال خدمة وجودة (X1) ال ترويج تأثير و تحليل تحديد هو الدراسة هذه من ال غرض كان
BTN Syariah KCS Cirebon. بنك في الإ سلامة المصرفية ال خدمات بأساس تخدام العملاء

أخذت قذية. عميل 100 الدراسة هذه في ال مسد تخدمة ال عينة كانت. ال كمي ال بحث ال بحث هذا ي س تخدم
وقا هدف ال عينات أخذت قذية وهي ، هدف ال عينات أخذت قذية هي الدراسة هذه في ال عينات
الاسد ت بيان بأساس تخدام ال بيانات جمع طريقه أساس تخدام تم. الدراسة في ال مطلوبة ال عينة لم تطلبات
الاف تراض واخذت بار ال صلاحية واخذت بار ال موثوقية واخذت بار هي ال مسد تخدمة ال تحليل قذية
المتعدد والاند حدار الإحصائي والاختبار ال كلاسيكي

ومتغير ، (Y) ال فائدة على ك بير تأثير له (X1) ال ترقية مغير أن يظهر ، Ttest واخذت بار على بناء
المتغيرات أن يظهر ، Ftest واخذت بار على بناء. (Y) ال فائدة على ك بير تأثير له (X2) ال خدمة جودة
العمل مصلحة) ال تابع ال متغير على الوقت نفس في تؤثر (ال خدمة وجودة ال ترويج) ال مسد تقلة
ك بير بشكل (ال خدمات أساس تخدام في

ال فائدة ، ال خدمة جودة ، ال ترويج: ال رد يسدية ال كلمات

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT NASABAH MENGGUNAKAN JASA BANK SYARIAH
(Studi Kasus Bank BTN Syariah KCS Cirebon)**


Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah (PS)
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh:

Jihan Fauziah
NIM: 1708203011

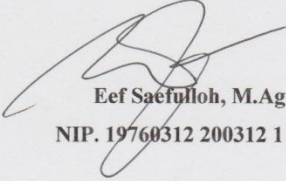
Pembimbing:

Pembimbing I,


Toto Suharto, M.Si

NIP. 19681123 2000031 1 001

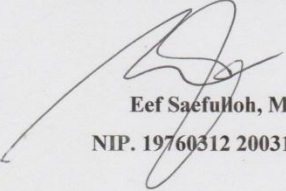
Pembimbing II,


Eef Saefulloh, M.Ag

NIP. 19760312 200312 1 003

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Eef Saefulloh, M.Ag

NIP. 19760312 200312 1 003

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Jihan Fauziyah**, NIM: 1708203011 dengan judul **"PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN JASA BANK SYARIAH (Studi Kasus Bank BTN Syariah KCS Cirebon)"**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui:

Pembimbing I,



Toto Suharto, M.Si
NIP. 19681123 2000031 1 001

Pembimbing II,



Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN JASA BANK SYARIAH (Studi Kasus Bank BTN Syariah KCS Cirebon)”, oleh Jihan Fauziyah, NIM: 1708203011, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 09 Juni 2021.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) pada Istitut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah

Ketua Sidang,



Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 19760512 200312 1 003

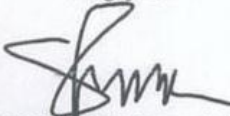


Sekretaris Sidang,



Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 19730107 200901 2 001

Penguji I,



Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003

Penguji II,



Moh. Mabruri Faozi, MA
NIP. 19780205 201101 1 004

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Jihan Fauziyah

NIM : 1708203011

Tempat Tanggal Lahir : Indramayu, 17 Desember 1999

Alamat : Blok Pulak RT/RW 005/003 Desa Segeran, Kecamatan
Juntinyuat Kabupaten Indramayu – Jawa Barat

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN JASA BANK SYARIAH (Studi Kasus Bank BTN Syariah KCS Cirebon)”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau 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.

Indramayu, 13 Februari 2021

Saya yang menyatakan,



JIHAN FAUZIYAH

NIM. 1708203011

KATA PERSEMBAHAN

Ku persembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat ku kasihi dan ku sayangi Papa dan Mama tercinta, sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga ku persembahkan karya kecil ini kepada Papa dan Mama yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin ku balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.

Semoga ini menjadi awal untuk membuat Papa dan Mama bahagia karena ku sadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk Papa dan Mama yang selalu membuat ku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendo'akanku, selalu menasihati ku menjadi lebih baik. Terima kasih Papa... Terimakasih Mama...



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di kota Indramayu tanggal 17 Desember 1999. Dengan penuh kasih sayang penulis dibesarkan dengan diberi nama Jihan Fauziyah. Penulis adalah anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Ibu Tati Rohayati dan Bapak M. Fauzi Rokhmat.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh:

1. RA Al-Ma'sum Segeran Juntinyuat pada tahun 2005
2. MI Islamiyah Pulak Segeran pada tahun 2011
3. SMP Plus NU Juntinyuat pada tahun 2014
4. SMK NU Kaplongan pada tahun 2017

Penulis mengikuti program S-1 pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi **“PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN JASA BANK SYARIAH (Studi Kasus Bank BTN Syariah KCS Cirebon)”**, dibawah dengan bimbingan Bapak Toto Suharto, M.Si, dan Bapak Eef Saefulloh, M.Ag.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan inayah-Nya sehingga laporan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Jasa Bank Syariah (Studi Kasus Bank BTN Syariah KCS Cirebon)” ini dapat diselesaikan.

Laporan hasil penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Perbankan Syariah (S1) pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-sebesarannya kepada berbagai pihak:

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag, Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag, Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Hj. Dewi Fatmasari, M.Si, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun.
6. Ibu Nur Eka Setiowati, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.
7. Bapak Toto Suharto, M.Si dan Eef Saefulloh, M.Ag, selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan pertimbangan-pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Ferry Budianto, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi di Bank BTN Syariah KCS Cirebon.
9. Ibu Dayu Manon W., selaku *Service Quality Unit Head* beserta jajarannya , yang telah banyak membantu penulis selama penelitian skripsi di Bank BTN Syariah KCS Cirebon.
10. Kedua orang tua Bapak M. Fauzi Rokhmat dan Ibu Tati Rohayati, Adik-adikku tercinta, serta anggota keluarga lainnya yang telah memberikan do'a, motivasi, spirit, dan kasih sayang yang akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
11. Sahabat penulis, Cici Yulia Ningsih, Sri Utami dan Salamah yang telah membantu, memberikan dukungan serta memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

12. Seluruh teman-teman Jurusan Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan sumbangan pemikiran bagi penyempurnaan skripsi ini.

Kepada semua pihak yang tidak bisa penyusun sebutkan satu persatu, dihaturkan banyak terima kasih dan semoga amal baiknya diterima dan mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT.

Indramayu, 12 Februari 2021

Penyusun

Jihan Fauziyah



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Telaah Pustaka	12
B. Kerangka Teori	19
1. Bank Syariah	19
a. Pengertian Bank Syariah	19
b. Produk dan Jasa Bank Syariah	20
2. Minat	22
a. Pengertian Minat	22
b. Dimensi Minat	23

c. Indikator Minat	24
d. Faktor yang Mempengaruhi Minat	24
3. Promosi	25
a. Pengertian Promosi	25
b. Dimensi Promosi	26
c. Indikator Promosi	28
d. Faktor yang Mempengaruhi Promosi	29
4. Kualitas Pelayanan	30
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	30
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	31
c. Indikator Kualitas Pelayanan	32
d. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	33
C. Kerangka Penelitian	34
D. Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel	37
D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Skala Pengukuran	40
F. Operasional Variabel	41
G. Instrumen Penelitian	42
H. Teknik Hasil Analisis Data	43
I. Alat Analisis	48
BAB IV ANALISA PENELITIAN	49
A. Gambaran Umum Bank BTN Syariah	49
1. Letak Geografis	49
2. Sejarah Berdirinya Bank BTN Syariah	49
3. Visi dan Misi Bank BTN Syariah	51
4. Struktur Organisasi Bank BTN Syariah KCS Cirebon	52

5. Produk-Produk Bank BTN Syariah	54
B. Deskripsi Data Responden	59
1. Responden Berdasarkan Usia	59
2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
4. Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
5. Rsponden Berdasarkan Status Perkawinan	61
C. Analisis Data	62
1. Uji Instrumen	62
a. Uji Validitas	62
b. Uji Reliabilitas	63
2. Uji Asumsi Klasik	64
a. Uji Normalitas	64
b. Uji Multikolinearitas	65
c. Uji Heteroskedastisitas	66
3. Uji Statistik	66
a. Analisis Regresi Berganda	66
b. Uji T_{test}	68
c. Uji F_{test}	69
d. Uji Determinasi (R^2)	69
D. Hasil Uji Hipotesis	70
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jaringan Kantor Perbankan Syariah	2
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Nasabah Simpanan Bank BTN Syariah KCS Cirebon	6
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu	16
Tabel 2.2 Produk Jasa Bank Syariah	22
Tabel 4.1 Usia Responden	59
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	60
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	60
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	61
Tabel 4.5 Status Perkawinan Responden	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	67
Tabel 4.12 Hasil Uji T_{test}	68
Tabel 4.13 Hasil Uji F_{test}	69
Tabel 4.14 Hasil Uji R^2	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BTN KCS Syariah Cirebon	53
Gambar 4.2 Histogram	64

