

**PENGARUH PROMOSI, FASILITAS DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI  
NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP JELUTUNG  
JAMBI  
S K R I P S I**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Meraih Gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh:**

**DELAVIA CARDONA FUTRI**

**NIM: 502171849**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI**

**2022 M/1443 H**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

### PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Delavia Cardona Putri  
NIM : 502171849  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Alamat : Desa Senaung RT 06 RW 02, Kec. Jambi Luar Kota, Kab. Muaro  
Jambi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul: **“PENGARUH PROMOSI, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP JELUTUNG JAMBI”** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar keserjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan

Jambi, Januari 2022

Pembuat Pernyataan



Delavia Cardona Putri  
NIM.502171849

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Pembimbing I : Drs. H. Maulana Yusuf, M.Ag  
Pembimbing II : Refky Fielnanda, SE, Sy., M.EI  
Alamat : Jl.Arif Rahman Hakim No.1 Telanaipura Jambi 36122  
Telp.Fax(0741) 6500, Website : <https://febi.uinjambi.ac.id>

Jambi, Januari 2022

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi  
Di-  
Jambi

#### NOTA DINAS

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

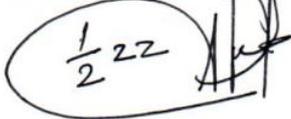
Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Delavia Cardona Putri NIM: 502171849 yang berjudul "**PENGARUH PROMOSI, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI NASABAH DI BANK SYARIAH INDDONESIA KCP JELUTUNG JAMBI**" telah disetujui dan dapat diajukan untuk dimunaqasahkan untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Maka dengan ini kami mengajukan skripsi tersebut agar dapat diterima dengan baik. Demikian nota dinas ini kami buat, kami ucapkan terimakasih. Semoga bermanfaat bagi kepentingan agama, nusa dan bangsa.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

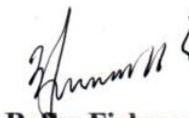
Yang menyatakan,

Pembimbing I



**Drs. H. Maulana Yusuf, M.Ag**  
NIP. 19631025 199203 1 005

Pembimbing II



**Refky Fielnanda, SE, Sy., M.EI**  
NIP. 19920731 202012 1 013



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Arif Rahman Hakim No.1 Telanaipura Jambi 36122 Telp./Fax: (0741) 65600 Website:

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor : B-51 /D.V/PP.00.9/67/2022

Skripsi dengan judul "Pengaruh Promosi, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Bertransaksi Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi" yang dipersiapkan dan disusun oleh:

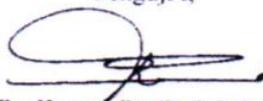
Nama : Delavia Cardona Putri  
NIM : 502171849  
Tanggal Ujian Skripsi : 15 Februari 2022  
Nilai Munaqasyah : 80 (A)

Dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sarjana Strata Satu UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

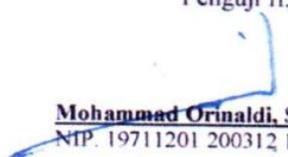
Tim Penguji;  
Ketua Sidang,

  
Drs. A. Tarmizi, M.H.I  
NIP. 19591210 198703 1 003

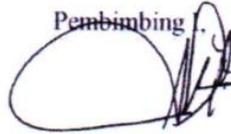
Penguji I,

  
Dr. Hansen Rusliani, S.Th.I., M.Sh  
NIP. 19821101 201503 1 001

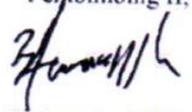
Penguji II,

  
Mohammad Orinaldi, S.E., M.S.Ak  
NIP. 19711201 200312 1 002

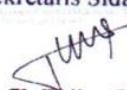
Pembimbing I,

  
Drs. H. Maulana Yusuf, M.Ag  
NIP. 19631025 199203 1 005

Pembimbing II,

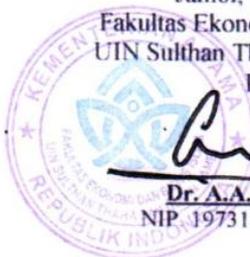
  
Refky Fielnanda, S.E.Sy., M.E.I  
NIP. 19920731 202012 1 013

Sekretaris Sidang,

  
M. Taufik Ridho, S.E., M.Sc  
NIP. 19950111 202012 1 009

Jambi, Maret 2022  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi  
Dekan,

  
Dr. A.A. Miftah, M.Ag  
NIP. 19731125 199603 1 001



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ  
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ حَنِيمًا

Artinya:”Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan hartasesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlakudengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu;sesungguhnyaAllah adalah MahaPenyayang kepadamu”. An-Nisa:29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat yang telah diberikan baik berupa kesehatan jasmani dan rohani. Sholawat beriring salam juga dipanjatkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang sama-sama kita rasakan saat ini.

Saya persembahkan skripsi ini kepada orang spesial dalam hidup saya yaitu Ayahanda Edwar Cardo dan Ibunda Lasnidar yang sangat saya sayang. Terimakasih atas kasih sayang, dukungan dan doa yang tak berkesudahan serta terus berjuang dengan ikhlas untuk pendidikanku. Semoga Ayah dan Ibu selalu diberi kesehatan dan kebahagiaan oleh Allah SWT.

Teruntuk adik laki-laki saya Muhammad Dafa Wardhani dan adik perempuan saya Asyiva Cardona Fitri terimakasih untuk segala dukungan, doa dan semangatnya selama ini.

Tidak lupa pula terimakasih kepada teman-teman saya Muhamad Dandy Clear, Nyimas Piliation, Anisah, Sepni Elpita dan Nizamuddin untuk segala dukungan serta doa kalian selama ini, terimakasih selalu ada untukku, terimakasih sudah selalu bersedia mendengarkan keluh kesah ku selama proses penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: Pengaruh promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi. Banyak strategi yang bias dilakukan untuk menarik minat nasabah untuk bertransaksi di bank, salah satunya adalah promosi. Promosi bias dilakukan melalui periklanan, media sosial dan lain sebagainya. Selain dari itu bank juga harus memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik kepada nasabah untuk menjaga kenyamanan dan kepercayaan sehingga bias menambah minat nasabah untuk bertransaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan memperoleh data primer dari kuesioner dengan mengambil responden sebanyak 99 nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa promosi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $5,807 > 1,661$  dan nilai signifikansi yang dihasilkan  $0,000 < 0,05$ , fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,830 > 1,661$  dan nilai signifikansi yang dihasilkan  $0,000 < 0,05$ , dan kualitas pelayanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $4,326 > 1,661$  dan nilai signifikansi yang dihasilkan  $0,000 < 0,05$ .

Berdasarkan variable promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah karena  $f_{hitung} > f_{tabel}$  atau  $299,437 > 2,70$  nilai signifikansi yang dihasilkan  $0,000$  lebih kecil dari  $0,05$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh terhadap minat bertransaksi.

**Kata Kunci : Promosi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Minat Bertransaksi**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

## ABSTRAK

The theisi is entitled: The effect of promotion, facilities and service quality on costumer transaction interest at Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi. There are many strategies that can be used to attract customers to transact at the bank, one of which is promotion. Promotion can be done through advertising, social media and so on. Apart from that, banks must also provide good facilities an service to costumers to maintain comfort and confidence so that they can increase customer interest in transactions. This study aims to determine whether promotion, facilities and service quality affect customer transaction interest at Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi. This study uses quantitative methods by obtaining primary data from questionnaires by taking 99 customers as respondents.

The results of this study indicate promotion (X1) has a positive an significant effect on customer transaction interest because the value of  $t_{count} > t_{table}$  is  $5.807 > 1.661$  and the resulting significance value is  $0.000 < 0.05$ , the facility (X2) has a positive and significant effect on transaction interest because the value  $t_{count} < t_{table}$  that is  $4.830 > 1.661$  and the resulting significance value is  $0.000 < 0.05$ , and service quality (X3) has a positive and significant effect on costumer transaction interest because the value of  $t_{count} > t_{table}$  is  $4.326 > 1.661$  and the resulting significance value is  $0.000 < 0.05$ .

Based on the promotion variable, facilities and service quality simultaneously have a positive and significant effect on customer transaction interest because  $f_{count} > f_{table}$  or  $299.437 > 2.70$ , the resulting significant value is 0,000, which is smaller than 0.05. So it can be concluded that together or simultaneously affect the interest in transactions.

**Keywords: Promotion, Facilities, Service Quality, Transaction Interest**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil ‘alamin, segala puji bagi Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Promosi, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi”**. Sholawat serta Salam selalu tercurahkan kepada baginda nabi Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah menuju alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skeipsi ini di ajukan oleh penulis guna memenuhi tugas akhir dan persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis menemukan banyak kesulitan serta kendala dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, pennis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Terutama sekali kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. su’aidi, M.A. Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Suthan Thaha Saifuddin Jambi
2. Dr. A.A Miftah, S.Ag., M.Ag selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
3. Dr. Rafidah, S.E., M.EI selaku Wakil Dekan I, Dr. Titin Agustin Nengsih, S.Si., M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Dr. Sucipto, S.Ag., M.A selaku Wakil Dekan III
4. Bambang Kurniawan, S.P., M.E dan Muhammad Subhan, S.Ag., M.E selaku Ketua dan Sekretaris Program Srudi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
5. Drs. H. Maulanan Yusuf, M.Ag selaku pembimbing I dan Refky Fielnanda, S.E.Sy.M.E.I selaku pembimbing II, terimakasih atas arahan dan bimbngannya semoga Allah senantiasa membalas kebaikannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan materi perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
7. Seluruh staff pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
8. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang sudah memberikan motivasi dan inspirasi kepada penulis, terimakasih untuk semuanya. Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan kalian semua.

Disamping itu penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Maka dari itu apabila terdapat kesalahan, mohon dimaafkan. Saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun supaya bias menjadi catatan untuk kedepan yang lebih baik.

Jambi, Januari 2022  
Penulis

Delavia Cardona Putri  
502171849

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Masalah .....	7
F. Manfaat penelitian .....	8
G. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Pustaka .....	10
B. Studi Relevan .....	24
C. Kerangka Pemikiran .....	27
D. Hipotesis Penelitian .....	28
E. Hipotesis Statistik .....	29
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Objek Peneltian .....	30
B. Jenis Penelitian .....	30
C. Jenis dan Sumber Data .....	30
D. Populasi an Sampel .....	31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

E. Teknik Pengumpulan Data .....	32
F. Definisi Operasional Variabel .....	33
G. Metode Analisis Data .....	34

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

A. Gambar Umum Objek Penelitian .....	39
B. Deskripsi Data Responden .....	44
C. Hasil Uji Instrumen .....	46
D. Analisis Kuantitatif .....	48
E. Analisis Regresi Berganda .....	51
F. Koefisien Determinasi .....	56
G. Pembahasan .....	57

#### **BAB V : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	61

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **ANGKET PENELITIAN**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi .....	4
Tabel 2.1 Studi Relevan .....	24
Tabel 3.1 Skala Likert .....	32
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas .....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Berganda .....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Parsial (T) .....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Regres (F) .....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	56

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung .....	41
Gambar 4.2 Karakteristik Usia Responden .....	45
Gambar 4.3 Jenis Pekerjaan Responden .....	45
Gambar 4.4 Jenis Pendapatan Responden.....	46
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas .....	49
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedasitas .....	51

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank Islam atau disebut dengan Bank Syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan Bank Tanpa Bunga, adalah lembaga keuangan perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan pada Al-Quran dan Hadits Nabi SAW. Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.<sup>1</sup>

Keberadaan perbankan Islam di tanah air telah mendapatkan pijakan kokoh setelah lahirnya Undang Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 yang direvisi melalui Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998, yang dengan tegas mengakui keberadaan dan berfungsinya Bank Bagi Hasil atau Bank Islam. Bank ini adalah yang beroperasi dengan prinsip bagi hasil. Bagi hasil adalah prinsip muamalah berdasarkan syariah dalam melakukan kegiatan usaha.<sup>2</sup>

Dalam sistem keuangan, berkembangnya pemikiran-pemikiran yang mengarah pada reorientasi sistem keuangan, yaitu dengan menghapuskan instrumen utamanya bunga.<sup>3</sup> Ketiadaan bunga pada bank syariah merupakan karakteristik tersendiri dan merupakan representasi dari keharaman pada riba dalam Islam. Karakter inilah yang menjadikan sistem operasional yang dijalankan lebih unggul pada beberapa hal dari pada perbankan konvensional.

Perkembangan bank yang pesat merupakan dampak dari pertumbuhan ekonomi masyarakat sehingga terjadi persaingan yang sangat ketat dalam dunia perbankan untuk bersaing dalam mendapatkan simpati masyarakat menjadi nasabah bank tersebut. Berbagai produk bank dikeluarkan dengan

<sup>1</sup>Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP – STIM YKPN, 2011), hlm. 15

<sup>2</sup>Muhammad, hlm. 17

<sup>3</sup>Muhammad, hlm. 17

berbagai fasilitas dan kemudahan bertujuan menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa bank tersebut.

PT Bank Syariah Mandiri secara resmi beroperasi sejak 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. Bank Syariah Mandiri pun telah melebarkan sayapnya keseluruh penjuru Indonesia. Salah satunya PT. Bank Syariah Mandiri KCP Jelutung Jambi yang berdiri sejak 19 September 2011, yang mana pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan jangkauan yang lebih luas dan memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik.<sup>4</sup>

Menurut Afriadi faktor-faktor yang mempengaruhi minat diantaranya lokasi, produk, reputasi, fasilitas, pelayanan dan promosi. Dalam upaya menarik minat nasabah untuk bertransaksi di bank dilakukan berbagai upaya yaitu salah satunya promosi. Promosi dapat diartikan sebagai kegiatan mengkomunikasikan produk atau jasa yang dimiliki oleh suatu perusahaan kepada masyarakat, agar masyarakat menjadi sadar akan keberadaan produk tersebut di pasaran. Bank dituntut untuk menawarkan produk-produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Dengan adanya promosi bank berharap dapat meningkatkan penjualan sesuai dengan target yang telah ditetapkan untuk itu diperlukan adanya suatu strategi pemasaran yaitu dengan menerapkan promosi yang tepat agar tujuan bank dapat tercapai. Selain itu juga bank harus memperhatikan strategi pemasarannya yaitu dalam bidang periklanan. Iklan dapat dilakukan pada media televisi, media sosial, surat kabar, radio, majalah, penyebaran brosur, plakat maupun pemasangan papan reklame.<sup>5</sup>

<sup>4</sup>Hafiz Maulana Ihsan, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pembiayaan Mikro di Bank Syariah Indonesia Cabang Jambi, (Skripsi UIN STS Jambi, 2021), hlm. 42

<sup>5</sup>Laili Widyastuti Nurul'aini, Pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap minat nasabah menabung pada produk tabungan pendidikan di BPRS Bina Finansia Semarang, (PhD Thesis, UIN Walisongo, 2019), hlm. 6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



Dengan menggunakan promosi periklanan yang dipasang melalui media cetak seperti, koran, brosur, dan lain sebagainya, maupun media elektronik seperti televise, internet, radio, dan lain sebagainya. Perusahaan berharap iklan tersebut dapat mempengaruhi dan membujuk masyarakat agar menggunakan produk dan jasa bank syariah Indonesia. Periklanan yang digunakan oleh bank syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi melalui brosur mempunyai slogan tabungan mudah dan nyaman, wujudkan kemudahan bertransaksi anda: (1) kemudahan bertransaksi, (2) *smarte-banking*, (3) berkah sesuai syariah.

Peneliti juga melakukan observasi berupa wawancara terhadap 15 orang nasabah BSI KCP Jelutung tentang promosi yang dilakukan oleh BSI KCP Jelutung, promosi yang dilakukan oleh BSI KCP Jelutung sudah ada, namun belum cukup maksimal dalam pelaksanaannya, dengan berbagai bentuk promosi yang ada hanya beberapa yang sudah dilakukan oleh pihak BSI KCP Jelutung, hal ini menunjukkan bahwa kurang maksimalnya promosi yang dilakukan oleh pihak BSI KCP Jelutung.<sup>6</sup>

Selain promosi yang berkualitas, fasilitas juga turut berperan penting dalam menarik minat nasabah untuk bertransaksi. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Disadari atau tidak, nasabah pada saat ini sangat kritis terhadap fasilitas yang disediakan oleh bank, baik dari tampilan gedung, ruang tunggu, keamanan, area parkir dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, fasilitas yang tidak kalah pentingnya adalah fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi, mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri), kelengkapan ruang tunggu, dan fasilitas pendukung untuk transaksi.<sup>7</sup> Fasilitas pada BSI KCP Jelutung Jambi sudah cukup baik namun ada beberapa fasilitas yang harus diperbaiki lagi

<sup>6</sup> Wawancara Peneliti dengan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi, pada tanggal 9 Maret 2021 pukul 10:15

<sup>7</sup> Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm.10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



seperti dari nomor antrian yang masih manual, jika dibandingkan dengan bank lain yang sudah menggunakan mesin cetak nomor antrian. Dari segi pemanggilan nomor urut nasabah yang belum menggunakan *microfon* seperti kebanyakan bank sekarang yang sudah meng-*upgrade* peralatannya.

Disamping faktor promosi dan fasilitas, nasabah juga mempertimbangkan faktor kualitas pelayanan (*Service Quality*). Pelayanan memiliki tiga makna, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian dapat diartikan sebagai cara melayani, servis atau jasa. Dari uraian tersebut maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus.<sup>8</sup> Dimana untuk dapat menarik minat masyarakat, perusahaan perlu meningkatkan paling tidak lima dimensi pelayanan yaitu, bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Pelayanan nasabah menjadi penting bagi bank dalam upaya memberikan kepuasan nasabah sehingga nasabah tetap percaya pada bank dan meminimumkan nasabah pindah ke bank lain. Pelayanan pada BSI KCP Jelutung Jambi sudah cukup baik dan ramah, tetapi untuk berbagai event seperti pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) disetiap semester yang masih lambat pelayanannya karena keterbatasan teller sehingga menimbulkan antrian yang cukup menumpuk.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi**  
**Tahun 2018 – 2020**

Tahun	Jumlah
2018	4.408
2019	4.402
2020	5.344

Sumber: Wawancara Pimpinan Cabang BSI KCP Jelutung Jambi

<sup>8</sup>Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm.14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KC Jelutung Jambi dari tahun 2018 berjumlah 4.408, namun di tahun 2019 jumlah nasabah mengalami penurunan berjumlah 4.402, kemudian pada tahun 2020 jumlah nasabah kembali mengalami kenaikan berjumlah 5.344. Sehingga jika ditotalkan jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung dalam waktu tiga tahun terakhir berjumlah 14.154 nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa BSI KCP Jelutung belum cukup maksimal dalam peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya, hal ini disebabkan beberapa faktor seperti belum optimalnya promosi yang dilakukan oleh BSI KCP Jelutung dan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan pihak BSI KCP Jelutung kepada nasabah. selaras dengan observasi yang dilakukan pada tanggal 9 Maret 2021 terhadap salah satu fasilitas BSI KCP Jelutung yang peneliti masih melihat kekurangan pada fasilitas area parkir, BSI KCP Jelutung memiliki area parkir yang kurang luas sehingga banyak nasabah yang harus memarkirkan kendaraannya dipinggir jalan raya.<sup>9</sup>

Penelitian sebelumnya mengenai faktor-faktor promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi minat untuk bertransaksi di Bank Syariah menunjukkan hasil yang berbeda-beda, hal ini dapat terjadi dikarenakan perbedaan sampel, waktu, populasi dan lokasi yang diteliti.

Menurut penelitian yang dilakukan Ahmad Abdilla Reza (2017) yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Lampung”, penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi di Bank Syariah.<sup>10</sup> Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Ayu Wandira (2018) yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap minat nasabah menabung di Bank Syariah” hasil penelitiannya

<sup>9</sup> Wawancara Peneliti dengan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi, pada tanggal 9 Maret 2021 pukul 10:35

<sup>10</sup> Ahmad Abdilla Reza, Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2017), hlm. 103

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap minat menabung nasabah dan pelayanan dapat berpengaruh terhadap minat menabung nasabah.<sup>11</sup>

Pada penelitian yang dilakukan Taslim (2018) yang berjudul “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Masyarakat di Bank BNI Syariah KCP Wonimulyo” hasil penelitiannya (uji t), variabel promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara persial terhadap minat menabung masyarakat.<sup>12</sup> Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan Adi Prasetyo (2020) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Bank Syariah, Promosi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah” hasil penelitian ini menunjukkan indikator pengetahuan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat dan keputusan menabung di Bank Syariah, sedangkan indikator promosi tidak berpengaruh terhadap minat dan keputusan menabung di Bank Syariah.<sup>13</sup>

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut mendorong penulis untuk menyusun tugas akhir yang berjudul :“**Pengaruh Promosi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Bertransaksi Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi**”

## B. Identifikasi Masalah

1. Masih kurangnya promosi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung.
2. Kurangnya fasilitas di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung.
3. Adanya keluhan dari nasabah terkait fasilitas di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung.
4. Perlunya pelayanan yang baik sebagai pendorong minat nasabah untuk bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung.

<sup>11</sup> Ayu Wandira, Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap minat nasabah menabung di Bank Syariah, (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2018), hlm. 88

<sup>12</sup> Taslim, Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Masyarakat di Bank BNI Syariah KCP Wonimulyo, (Makasar: UIN Alauddin Makassar, 2018), hlm. 87

<sup>13</sup> Adi Prasetyo, Pengaruh Pengetahuan Bank Syariah, Promosi dan Fasilitas terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah, (Salatiga: IAIN Salatiga, 2020), hlm. 100

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



### C. Batasan Masalah

Untuk mempermudah penelitian maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian yaitu: pengaruh promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah yang melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi.

### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Apakah promosi berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi?
4. Apakah promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP jelutung Jambi?

### E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai setelah dilaksanakan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah promosi terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi?
2. Untuk mengetahui apakah fasilitas terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi?
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi?
4. Untuk mengetahui apakah promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## F. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, maka nantinya diharapkan ada manfaat yang dapat diambil yaitu:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Memberikan informasi mengenai pengaruh promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi.
  - b. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta pemahaman tentang pengaruh promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi dan juga sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan Program Strata (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Jambi.

- b. Bagi Perbankan Syariah

Sebagai sumber informasi untuk mengetahui pengaruh promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi dan juga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi bank syariah dalam rangka meningkatkan minat nasabah menabung kedepannya.

- c. Bagi akademisi

Penelitian ini dapat dijadikan salah satu sumbangan ilmu pengetahuan bagi kalangan akademisi dan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang berhubungan dengan pengaruh promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## G. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan skripsi ini sesuai dengan tujuannya, maka penulisan penelitian ini terbagi dalam lima bab garis besar isi sebagai berikut

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan variable yang digunakan dalam penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis statistik.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang objek penelitian, jenis penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variable, metode analisis data.

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

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian, pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN

#### A. Kajian Pustaka

##### 1. Promosi

###### a. Pengertian Promosi

Produk, harga dan lokasi sudah ditetapkan artinya suatu produk sudah siap di jual ke masyarakat atau nasabah, agar masyarakat bias tahu tentang produk tersebut, manfaat, harga serta kelebihan-kelebihan dibandingkan dengan produk pesaing perlu diadakannya sarana promosi.<sup>14</sup>

Menurut Kotler, *Marketing: The Milenium Edition*, promosi merupakan kegiatan mengkomunikasikan dan mengenalkan produk yang dilakukan oleh suatu perusahaan pada target pemasarannya.<sup>15</sup> Promosi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu program pemasaran. Promosi adalah suatu bentuk komunikasi pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi, membujuk, meningkatkan dan loyal kepada produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.<sup>16</sup> Ada beberapa bentuk promosi yang terdiri dari:

- 1) Iklan, bentuk iklan adalah iklan cetak berupa selebaran brosur dan tayangan atau sponsor yang jelas.
- 2) Pemasaran interaktif yaitu kegiatan dan program online yang dirancang untuk melibatkan pelanggan atau prospek dan secara langsung atau tidak langsung akan meningkatkan kesadaran, memperbaiki citra atau menciptakan penjualan produk dan jasa.

<sup>14</sup>Kasmir, *Pemasaran bank*, (Jakarta: Kencana, 2018), hlm.155

<sup>15</sup> Budi Gautama Siregar, Pengaruh Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Jurnal IAIN Padangsidempuan, 2018, Vol. 04, No.1, hlm. 9

<sup>16</sup>Harman, *Manajemen Pemasaran*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 103



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 3) Pemasaran langsung yaitu menggunakan surat, melalui email atau internet untuk berkomunikasi secara langsung dengan meminta respon atau dialog dari calon nasabah.
- 4) Penjualan personal adalah interaksi tatap muka dengan salah satu pembeli atau lebih untuk melakukan presentase menjawab pertanyaan dan mengadakan pesanan. Bentuk penjualan personal adalah presentase penjualan, rapat penjualan, program insentif sampel, bazar dan pameran.<sup>17</sup>

#### b. Tujuan Promosi

Tujuan utama dari promosi adalah menginformasikan, mempengaruhi dan membujuk, serta mengingatkan pelanggan sasaran tentang perusahaan dan bauran pemasarannya.

- 1) Menginformasikan (*Informing*), dapat berupa:
  - a) Menginformasikan pasar mengenai keberadaan suatu produk baru
  - b) Memperkenalkan cara pemakaian yang baru dari suatu produk
  - c) Menyampaikan perubahan harga kepada pasar
  - d) Menjelaskan cara kerja suatu produk
  - e) Menginformasikan jasa-jasa yang disediakan oleh perusahaan
  - f) Meluruskan kesan yang keliru
  - g) Mengurangi ketakutan atau kekhawatiran pembeli
  - h) Membangun citra perusahaan.
- 2) Membujuk pelanggan sasaran (*Persuading*) untuk:
  - a) Membentuk pilihan merek
  - b) Mengalihkan pilihan ke merek tertentu
  - c) Mengubah persepsi pelanggan terhadap atribut produk
  - d) Mendorong pembeli untuk belanja saat itu juga
  - e) Mendorong pembeli untuk menerima kunjungan wiraniaga (*Salesman*).

<sup>17</sup>Khotler dan Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm.174

3) Mengingatkan (*Reminding*), terdiri dari:

- a) Meningkatkan pembeli atau konsumen bahwa produk yang bersangkutan dibutuhkan dalam waktu dekat
- b) Mengingatkan pembeli akan tempat-tempat yang menjual produk dari perusahaan tertentu
- c) Membuat pembeli tetap ingin walaupun tidak ada kampanye iklan
- d) Menjaga agar ingatan pertama pembeli jatuh pada produk perusahaan.<sup>18</sup>

## 2. Fasilitas

### a. Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah bagian dari bukti fisik jasa.<sup>19</sup> Menurut Kotler fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal.<sup>20</sup> Menurut Rhenald Kasali fasilitas dapat didefinisikan sebagai sarana dan prasarana yang disertakan perusahaan untuk diberikan kepada nasabah. Fasilitas merupakan sarana prasarana yang disertakan perusahaan untuk diberikan kepada nasabah untuk meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi.<sup>21</sup>

<sup>18</sup> Harman, *Manajemen Pemasaran*, hlm.112-113

<sup>19</sup> Siti Syahsudarmi, Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis di Pekanbaru, Vol. 6, No. 1, (2018), hlm. 49

<sup>20</sup> Istina Mufidah, Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di BRI Syariah KC Purwokerto pada Mahasiswa IAIN Purwokerto, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2021), hlm. 18

<sup>21</sup> Senawati Oetema dan Desy Herlina Sari, Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK di Sampit, No. 1, 03 (2017), hlm. 60

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

#### b. Indikator Fasilitas

Menurut Kotler & Keller mengemukakan ada lima indikator yang harus diperhatikan oleh suatu industri agar para konsumen untuk membeli atau menggunakan jasa dari industri tersebut yaitu:

- 1) Ruang kantor bersih
- 2) Ruang tunggu dan tempat duduk yang nyaman
- 3) Tempat parkir luas dan aman
- 4) ATM tersebar dan mudah dijumpai
- 5) *E-channel* lebih memudahkan transaksi<sup>22</sup>

#### c. Jenis-jenis Fasilitas

- 1) Mesin dan peralatannya yang merupakan keseluruhan peralatan yang digunakan untuk mendukung proses produksi yang ada di perusahaan.
- 2) Prasarana, yaitu fasilitas pendukung yang digunakan untuk memperlancar aktivitas-aktivitas perusahaan, diantaranya adalah jembatan, jalan, pagar dan lainnya.
- 3) Perlengkapan kantor, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas yang ada di perkantoran, seperti perabotan kantor (meja, kursi, lemari dan lainnya). Peralatan laboratorium dan peralatan elektronik (computer, mesin fotocopy, printer dan alat hitung lainnya).
- 4) Peralatan inventaris, yaitu peralatan yang dianggap sebagai alat-alat yang digunakan dalam perusahaan seperti inventaris kendaraan, inventaris kantor, inventaris pabrik, inventaris laboratorium, inventaris gudang dan lainnya.
- 5) Tanah, yaitu asset yang terhampar luas baik yang digunakan ditempat bangunan, maupun yang merupakan lahan kosong yang digunakan untuk aktivitas perusahaan.
- 6) Bangunan, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas sentral kegiatan perusahaan utama seperti perkantoran dan perdagangan.

<sup>22</sup>Kotler dan Philip, *Manajemen Pemasaran*, hlm. 45

- 7) Alat transportasi, yaitu semua jenis peralatan yang digunakan untuk membantu terlaksana aktivitas perusahaan seperti kendaraan (truk, traktor, mobil, motor dan lainnya).<sup>23</sup>

#### d. Fasilitas-fasilitas Bank Syariah

##### 1) Kantor Kas

Kantor kas adalah kantor bank yang paling kecil, artinya kegiatan jasa layanan banknya meliputi teller/kasir. Kantor kas hanya melakukan sebagian dari kegiatan perbankan.

##### 2) Kartu ATM

Kartu ATM adalah jenis APMK yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai atau pemindahan dana.

##### 3) ATM (*Aomatic Teller Machine*)

ATM (*Aomatic Teller Machine*) atau dalam bahasa Indonesia yaitu Anjungan Tunai Mandiri adalah sebuah alat elektronik yang melayani nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan tanpa perlu dilayani oleh seorang teller.

##### 4) *Mobile Banking*

*Mobile Banking* adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone.

##### 5) *SMS Banking*

*SMS Banking* merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.

##### 6) *Call Banking*

*Call Banking* merupakan layanan perbankan melalui telepon dengan nomor yang dapat digunakan oleh nasabah untuk mendapatkan informasi terkait layanan perbankan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>23</sup>Ganda Sirait, Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada SMS Negeri 8 Bangkok Batam, *ComputerBasedInformation System Journal* Vol. 1, No. 2, (2013), hlm. 111-112



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

## 7) Jasa Transfer Antar Bank

Jasa transfer antar bank merupakan sistem yang menangani transfer antar bank dengan cepat, yaitu dengan cara transfer *Kliring*, RTGS, dan *Real Time*.<sup>24</sup>

## 3. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>25</sup> Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetap dilayani oleh mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Tindakan ini dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan produk atau jasa yang mereka butuhkan.<sup>26</sup>

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan.<sup>27</sup>

Menurut teori Tjiptono mengatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan dan menarik minat pelanggan membeli atau menggunakan jasa dari perusahaan

<sup>24</sup>Dian Eka Wati, Analisis Ketersediaan Fasilitas Bank Di Daerah Terhadap Minat Masyarakat Menabung Di Bank Syariah Mandiri Bulukumba, (Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2009), hlm.17

<sup>25</sup>Sitti Aisya dan Yohansyah Adiputra Riyadi, Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Masyarakat Kelurahan Siranindi di Bank Muamalat Indonesia Palu Sulawesi Tengah, (Vol 02, No 1, 2020), hlm. 21

<sup>26</sup>Tri Surya Putra Harahap, Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padang sidimpuan, (Padang Sidimpuan: IAIN Padang Sidimpuan, 2014), hlm. 12

<sup>27</sup>Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, (Yogyakarta: 2016), hlm.57

tersebut. Perusahaan yang kualitas pelayanannya tinggi akan menarik minat pelanggan untuk menggunakan jasanya.<sup>28</sup>

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yaitu sebagai berikut:

a. *Tangible* (bukti langsung).

*Tangible* yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan aksistensinya kepada eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, misalnya fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu, tempat parkir), perlengkapan, peralatan yang digunakan serta para pegawainya.

b. *Reliability* (kehandalan).

*Reliability* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan pada pelanggan. Kriteria dari *Reliability* dari sebuah perusahaan penyedia jasa meliputi faktor-faktor:

- 1) Kemampuan perusahaan penyediaan jasa untuk menepati janji sesuai dengan pelayanan tertentu yang telah dijanjikan.
- 2) Keinginan perusahaan penyedia jasa untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan dengan tulus dan sungguh-sungguh.
- 3) Kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang tepat dan akurat sehingga langsung dirasakan manfaatnya.
- 4) Terdapat keinginan perusahaan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.
- 5) Kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk semaksimal mungkin menghindari kesalahan yang dapat terjadi didalam memberikan pelayanan.<sup>29</sup>

<sup>28</sup>Ari Prasetyo, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Analisis Manajemen*, (Vol 1, No. 4, 2012), hlm. 2

<sup>29</sup>Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Bandung: 2018), hlm. 14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



c. *Responsiveness* (daya tanggap).

*Responsiveness* yaitu suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas atau tidak membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama tanpa adanya kejelasan dan memberikan penyelesaian terhadap masalah pelanggan dengan cepat sesuai apa yang dijanjikan.

d. *Assurance* (jaminan).

*Assurance* Adanya kepastian pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan pada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

e. *Empathy* (perhatian).

*Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus yaitu bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya berusaha memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.<sup>30</sup> Kriteria *empathy* dari perusahaan penyedia jasa meliputi faktor-faktor:

- 1) Kesiapan perusahaan jasa untuk memberikan perhatian secara individual atau perorangan kepada pelanggannya.
- 2) Perusahaan penyediaan jasa untuk memiliki jam kerja yang sesuai atau cocok dengan pelanggannya.
- 3) Kesiapan dari perusahaan jasa untuk memberikan penjelasan atau perhatian secara pribadi kepada pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan.
- 4) Kemampuan perusahaan penyediaan jasa untuk menarik minat pelanggan untuk menggunakan jasa pelayanannya.

<sup>30</sup>Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, hlm. 58-60

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 5) Kesiapan perusahaan penyediaan jasa untuk mendengarkan keluhan-keluhan atau keinginan yang spesifik mengenai pelayanan yang diberikan.<sup>31</sup>

Dalam pandangan Islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal, yaitu:

- 1) *Fathanah*

*Fathanah* merupakan kecerdasan pemimpin professional,<sup>32</sup> bekerja dengan maksimal, penuh komitmen dan kesungguhan.

- 2) Kesopanan dan keramahan (*Tabligh*)

*Tabligh* artinya komunikatif dan argumentatif. Orang yang memiliki sifat *tabligh*, akan menyampaikannya dengan benar (berbobot) dan dengan tutur kata yang tepat (*bi al-hikmah*).<sup>33</sup> Dalam pelayanan yang baik sangat penting kesopanan dan keramahan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam ayat berikut:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya: “maka berbicaralah kamu dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar dan takut.” (QS Ta-ha ayat 44)<sup>34</sup>

- 3) Jujur (*Siddiq*)

Jujur (*Siddiq*) yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antar berita yang disampaikan dan fakta, antar fenomena dan yang diberikan, serta bentuk dan substansi.<sup>35</sup>

- 4) *Amanah*

Yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya. Allah berfirman:

<sup>31</sup> Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, hlm.15

<sup>32</sup> Indah Kusuma Dewi dan Ali Mashar, *Nilai-nilai Profetik Dalam Kepemimpinan Modern Pada Manajemen Kinerja* (Yo: Gre Publishing, 2019), hlm.33

<sup>33</sup> Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2006), hlm.132

<sup>34</sup> Al-Haramain, *Al-Qur'an Terjemahan & Tajwid Berwarna*. QS. Ta-ha (20): 44

<sup>35</sup> Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, hlm. 98

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.” (QS An-Nisa’ ayat 58)<sup>36</sup>

#### b. Etika Pelayanan Nasabah

Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama petugas pelayanan dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen/nasabah. Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah :

- 1) Tidak melakukan perbuatan tercela
- 2) Memegang teguh amanah
- 3) Menjaga nama baik bank dan nasabah
- 4) Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral
- 5) Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah
- 6) Memiliki integritas, artinya bertidak jujur dan benar
- 7) *Manners*, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.<sup>37</sup>

Dalam praktik bisnis suatu perusahaan terutama dunia perbankan etika sangatlah penting, ada beberapa alasan mengapa etika itu penting, yaitu:

- 1) Menanamkan kepercayaan dan citra. Apabila *customer Service* dapat mengimplementasikan beberapa karakter etika pelayanan, maka dengan sendirinya kepercayaan nasabah kepada bank tersebut semakin tinggi.

<sup>36</sup>Al-Haramain, *Al-Qur’an Terjemahan & Tajwid Berwarna*. QS. An-nisa’ (4):58

<sup>37</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 211

- 2) Menghindari terjadinya bahaya *rush* dan kejahatan kera putih (*white collar crime*) yang sering melibatkan orang dalam bank maupun karyawan.<sup>38</sup>

#### 4. Minat Transaksi

##### a. Pengertian Minat Transaksi

Sebagai lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian negara maka bank harus dapat menghimpun banyak sumber dana terutama dari masyarakat. Untuk dapat memperoleh dana, bank dituntut untuk dapat menarik dan meningkatkan minat menabung. Minat merupakan suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktifitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat yang besar terhadap sesuatu merupakan modal yang besar artinya untuk mencapai atau memperoleh benda atau tujuan yang diminati itu. Usaha untuk mencapai sesuatu sangat diperlukan adanya minat karena besar kecilnya minat sangat berpengaruh terhadap hasil yang diperoleh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan tersebut maka akan semakin besar minatnya. Minat berarti sibuk, tertarik, atau terlihat sepenuhnya dengan sesuatu kegiatan karena menyadari pentingnya kegiatan itu.<sup>39</sup>

Minat lebih dikenal sebagai keputusan pemakaian atau pembelian jasa/produk tertentu. Keputusan pembelian merupakan suatu proses pengambilan keputusan atas pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian dan keputusan tersebut diperoleh dari kegiatan-kegiatan sebelumnya yaitu kebutuhan dan dana yang dimiliki.<sup>40</sup>

Transaksi adalah perbuatan dan hubungan-hubungan sesama manusia mengenai harta kekayaan, hak dan penyelesaian sengketa tentang hal-hal tersebut dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan sistem

<sup>38</sup>M. Nur Rianto Al Arif, hlm. 208-209

<sup>39</sup> Edy Syahputra, *Snowball Throwing Tingkatan Minat dan Hasil Belajar*, (Sukabumi: Haura Publishing, 2020), hlm. 14

<sup>40</sup>Tri Astuti dan Rr Indah Mustikawati, Pengaruh persepsi nasabah tentang tingkat suku bunga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah, *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen* 2, no. 1 (2013), hlm. 186

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



syariah.<sup>41</sup> Jadi minat transaksi merupakan rasa ketertarikan atau keinginan pada suatu hal mengenai harta kekayaan dalam memenuhi kebutuhan.

Menurut *Crow and Crow* berpendapat ada tiga faktor yang mempengaruhi timbulnya minat, yaitu:

1) Faktor dorongan dari dalam

Mengarah pada kebutuhan-kebutuhan yang muncul dari dalam individu, merupakan faktor yang berhubungan dengan dorongan fisik, motif, mempertahankan diri dari rasa lapar, rasa takut, rasa sakit, juga dorongan ingin tahu membangkitkan minat untuk mengadakan penelitian dan sebagainya.

2) Faktor motif sosial

Mengarah pada penyesuaian diri dengan lingkungan agar dapat diterima dan diakui oleh lingkungannya atau aktivitas untuk memenuhi kebutuhan sosial, seperti bekerja, mendapatkan status, mendapatkan perhatian dan penghargaan.

3) Faktor emosional atau perasaan

Artinya minat yang erat hubungannya dengan perasaan atau emosi, keberhasilan dalam beraktivitas yang didorong oleh minat akan membawa rasa senang dan memperkuat minat yang sudah ada, sebaliknya kegagalan akan mengurangi minat individu tersebut.<sup>42</sup>

#### b. Indikator Minat Transaksi

Untuk mempresentasikan variable minat agar dapat mencapai tujuan yang ditwntukan, maka dalam penelitian ini menggunakan indikator yang dijabarkan dalam item-item pernyataan di dalam kuesioner. Indikator untuk mengukur variable minat yaitu pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternative adalah hal yang

<sup>41</sup>Nur Kholis dan Amir Mu'allim, *Transaksi dalam Ekonomi Islam*, (Program Pascasarjana dan Penerbit Quantum Madani, 2018), hlm.08

<sup>42</sup>Ali Mahmudi, *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung di BMT Tumang Cabang Salatiga*, (Salatiga, IAIN Salatiga, 2015), hlm.21

dapat menimbulkan minat beli konsumen. Pengaruh eksternal ini terdiri dari usaha pemasaran dan faktor sosial budaya.<sup>43</sup>

### c. Asas Transaksi Syariah

Transaksi syariah berasaskan pada prinsip:

- 1) Persaudaraan (*Ukhuwah*), yang berarti transaksi syariah menjunjung tinggi nilai kebersamaan dalam memperoleh manfaat sehingga seseorang tidak boleh mendapatkan keuntungan diatas kerugian orang lain. Prinsip saling mengenal (*ta'aruf*), saling memahami (*tahafun*), saling menolong (*ta'awun*), saling menjamin (*takaful*), saling bersinergi dan saling berlisensi (*tahaluf*).
- 2) Keadilan yang berarti selalu mendapatkan sesuatu hanya pada yang berhak sesuai dengan posisinya. Realisasi prinsip ini dalam aturan muamalah adalah elarang adanya:
  - a) Riba/bunga dalam segala bentuk dan jenis, baik riba nasi'ah atau fadhil. Riba merupakan tamabahan pada pokok piutang yang dipersyaratkan dalam transaksi pinjam meminjam dan transaksi lainnya.
  - b) Kezaliman, baik terhadap diri sendiri, orang lain atau lingkungan. Kezaliman merupakan memberikan sesuatu tidak sesuai ukuran ,mengambil sesuatu yang bukan haknya dan memperlakukan sesuatu yang tidak sesuai waktu dan tempatnya.
  - c) Judi atau bukan bersikap spekulatif dan tidak berhubungan dengan produktivitas (*maysir*)
  - d) Unsur ketidak jelasan, manipulasi dan eksploitasi informasi serta tidak adanya kepastian pelaksanaan akad, seperti ketidak pastian penyerahan objek akad, tidak ada kepastian kriteria kualitas, kuantitas, harga objek akad atau eksploitasi karena salah satu pihak tidak mengerti perjanjian.

<sup>43</sup>Chiffman, Leon dan Kamuk, Leslie Lazar. *Prilaku Konsumen*. (Jakarta: Indeks 2008), hlm. 25



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- e) Haram segala unsur yang dilarang tegas dalam Al-Quran dan As-Sunnah baik dalam barang atau jasa ataupun aktivitas oprasional terkait.
- 3) Kemaslahatan (*Maslahah*), yaitu segala bentuk kebaikan dan manfaat yang berdimensi duniawi dan ukhrawi, material dan spiritual, serta individual dan kolektif. Kemaslahatan harus memenuhi dua unsur yaitu halal dan *thayib* (membawa kebaikan dan bermanfaat).
- 4) Keseimbangan (*tawazun*), yaitu keseimbangan antara aspek materian dan spiritual, anantara aspek privat dan publik, antara sektor keuangan dan *sector riil*. Transaksi syariah tidak hanya memperhatikan kepentingan pemilik semata tetapi memperhatikan kepentingan semua pihak sehingga dapat merasakan manfaat adanya suatu kegiatan ekonomi tersebut.
- 5) Universalisme (*syumuliyah*), di mana esensinya dapat dilakukan oleh, dengan dan untuk semua pihak yang berkepentingan tanpa membedakan suku, agama, ras dan golongan sesuai dengan semangat kerahmatan semesta (*rahmatan lil alamin*).

#### d. Karakteristik Transaksi Syariah

Karakteristik transaksi syariah diantaranya sebagai berikut:

- 1) Transaksi hanya dilakukan hanya berdasarkan prinsip saling paham dan salig rida
- 2) Prinsip kebebasan transaksi diakui sepanjang objeknya halal dan baik (*thayib*)
- 3) Uang hanya berfungsi sebagai alat tukar dan satuan pengukur nilai, bukan sebagai komoditas
- 4) Tidak mengandung unsur riba
- 5) Tidak mengandung unsur kezaliman
- 6) Tidak mengandung unsur *maysir*
- 7) Tidak mengandung unsur *gharar*
- 8) Tidak mengandung unsur haram



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 9) Tidak menganut prinsip nilai waktu dari uang (*time value of money*)
- 10) Transaksi dilakukan berdasarkan suatu perjanjian yang jelas dan benar serta untuk keuntungan semua pihak tanpa merugikan pihak lain sehingga tidak diperkenankan menggunakan standar ganda harga untuk satu akad serta tidak menggunakan dua transaksi bersamaan yang berkaitan (*ta'alluq*) dalam satu akad.
- 11) Tidak ada distorsi harga melalui rekayasa permintaan (*najasy*), maupun melalui rekayasa penawaran (*ihthikar*).
- 12) Tidak mengandung unsur kolusi dengan suap-menyuap (*risywah*).<sup>44</sup>

## B. Studi Relevan

Studi Relevan merupakan uraian sistematis berisi tentang hasil-hasil penelitian yang didapat oleh peneliti terdahulu. Penelitian terdahulu tersebut berkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti dan telah disimpulkan dalam table sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama	Jenis Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Adi Prasetyo (2020)	Pengaruh Pengetahuan Bank Syariah, Promosi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan indikator pengetahuan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat dan keputusan menabung di Bank Syariah, sedangkan indikator promosi tidak berpengaruh terhadap minat dan keputusan

<sup>44</sup>Sri Nurhayati dan Wasilah, *Akuntansi Syariah Di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h.m. 93

				menabung di Bank Syariah <sup>45</sup>
2.	Rian Sagita (2018)	Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSM KC Batu Sangkar	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah. <sup>46</sup>
3.	Taslim (2018)	Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Masyarakat di Bank BNI Syariah KCP Wonomulyo	Kuantitatif	Berdasarkan hasil perhitungan penelitian secara bersama-sama mempengaruhi minat menabung masyarakat, hasil uji t menunjukkan promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap minat menabung masyarakat. <sup>47</sup>
4.	Ahmad Abdilla Reza (2017)	Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden	Kuantitatif	Berdasarkan Hasil Penelitian diketahui bahwa variable fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat transaksi di BSM <i>Payment Point</i> UIN Raden Intan Lampung mempunyai

<sup>45</sup>Adi Prasetyo, Pengaruh Pengetahuan Bank Syariah, Promosi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah dengan minat menabung sebagai variabel intervening, (Salatiga: IAIN Salatiga, 2020), hlm. 100

<sup>46</sup>Rian Sagita, Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSM KC Batusangkar, (Batusangkar: IAIN Batusangkar, 2018), hlm.85

<sup>47</sup>Taslim, Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Masyarakat di Bank BNI Syariah KCP Wonomulyo, (Makasar: UIN Alauddin, 2018), hlm. 88

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



		Intan Lampung		pengaruh yang signifikan. <sup>48</sup>
5.	Asti Dwi Putri (2016)	Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada Produk Tabungan BSM KC. Simpang Patal Palembang	Kuantitatif	Dalam penelitian ini dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara promosi dan kualitas pelayanan terhadap Keputusan Menabung Pada Produk Tabungan BSM KC. Simpang <sup>49</sup>

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, maka dapat dijadikan acuan dalam penelitian tentang pengaruh promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi. Adapun yang menjadi perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

Adi Prasetyo (2020), penelitian terdahulu yang dilakukan Adi Prasetyo ini memiliki perbedaan variabel, dimana variabel yang digunakan penelitian terdahulu yaitu variabel pengetahuan, promosi dan fasilitas sebagai variabel X dan keputusan menabung sebagai variabel Y. Sedangkan variabel yang digunakan dalam penelitian sekarang adalah promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan sebagai variabel X dan minat bertransaksi nasabah sebagai variabel serta lokasi penelitian.

Rian Sagita (2018), penelitian terdahulu yang dilakukan Rian Sagita ini memiliki perbedaan variabel, dimana variabel yang digunakan penelitian terdahulu yaitu variabel fasilitas dan pelayanan sebagai variabel X dan kepuasan nasabah sebagai variabel Y. Sedangkan variabel yang digunakan dalam penelitian sekarang adalah promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan

<sup>48</sup> Ahmad Abdila Reza, Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, (Lampung: UIN Raden Intan, 2017), hlm. 103

<sup>49</sup> Asti Dwi Putri, Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada Produk Tabungan BSM KC. Simpang Patal Palembang, (Palembang: UIN Raden Fatah Palembang), hlm. 87

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

sebagai variabel X dan minat bertransaksi nasabah sebagai variabel serta lokasi penelitian.

Taslim (2017), penelitian terdahulu yang dilakukan Taslim ini memiliki perbedaan variabel, dimana variabel yang digunakan penelitian terdahulu yaitu variabel promosi dan kualitas pelayanan sebagai variabel X dan minat menabung sebagai variabel Y. Sedangkan variabel yang digunakan dalam penelitian sekarang adalah promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan sebagai variabel X dan minat bertransaksi nasabah sebagai variabel serta lokasi penelitian.

Ahmad Abdilla Reza (2017), penelitian terdahulu yang dilakukan Ahmad Abdilla Rezaini memiliki perbedaan variabel, dimana variabel yang digunakan penelitian terdahulu yaitu variabel fasilitas dan pelayanan sebagai variabel X dan minat transaksi sebagai variabel Y. Sedangkan variabel yang digunakan dalam penelitian sekarang adalah promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan sebagai variabel X dan minat bertransaksi nasabah sebagai variabel serta lokasi penelitian.

Asti Dwi Putri (2016), penelitian terdahulu yang dilakukan Asti Dwi Putri ini memiliki perbedaan variabel, dimana variabel yang digunakan penelitian terdahulu yaitu variabel promosi dan kualitas pelayanan sebagai variabel X dan keputusan menabung sebagai variabel Y. Sedangkan variabel yang digunakan dalam penelitian sekarang adalah promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan sebagai variabel X dan minat bertransaksi nasabah sebagai variabel serta lokasi penelitian.

### **Kerangka Pemikiran**

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah penting. Jadi secara teoritis dapat dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen.<sup>50</sup> Berdasarkan teori pendukung, maka kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah:

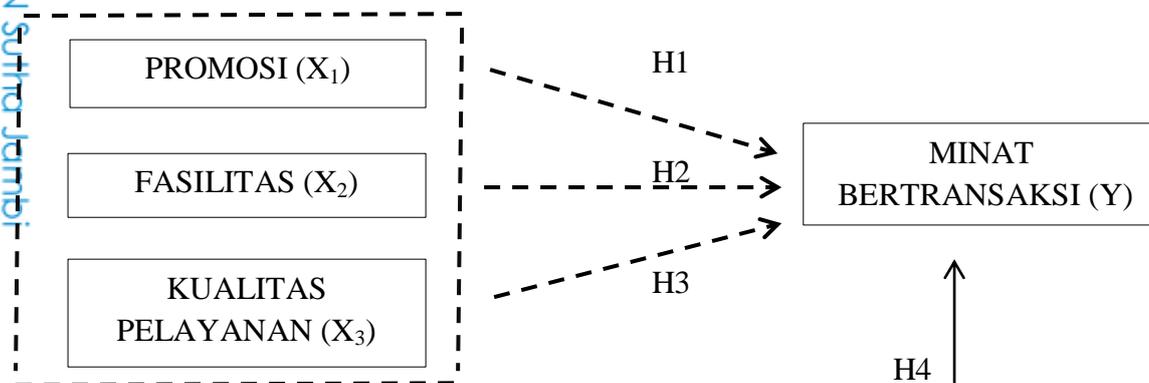
<sup>50</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016), hlm. 60

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthra Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



#### D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan studi relevan yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu, maka pada penelitian ini peneliti menerapkan hipotesis penelitiannya sebagai berikut:

1.  $H_0$ : Tidak ada pengaruh variabel promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi  
 $H_a$ : Ada pengaruh variabel promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi
2.  $H_0$ : Tidak ada pengaruh variabel promosi terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi  
 $H_a$ : Ada pengaruh variabel promosi terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi
3.  $H_0$ : Tidak ada pengaruh variabel fasilitas terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi  
 $H_a$ : Ada pengaruh variabel fasilitas terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi

4.  $H_0$ : Tidak ada pengaruh variable kualitas pelayanan terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi  
 $H_a$ : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi

### E. Hipotesis Statistik

Rumusan hipotesis statistik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.  $H_0: b_i = 0$  (I = variabel)  
 $H_a$ : ada salah satu  $b_i \neq 0$
2.  $H_0 : b_1 = 0$  artinya variabel independen promosi ( $X_1$ ) secara individual tidak berpengaruh positif terhadap variabel dependen minat bertransaksi (Y)  
 $H_a : b_1 \neq 0$  artinya variabel independen promosi ( $X_1$ ) secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen minat bertransaksi (Y)
3.  $H_0 : b_1 = 0$  artinya variabel independen fasilitas ( $X_2$ ) secara individual tidak berpengaruh positif terhadap variabel dependen minat bertransaksi (Y)  
 $H_a : b_1 \neq 0$  artinya variabel independen fasilitas ( $X_2$ ) secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen minat bertransaksi (Y)
4.  $H_0 : b_2 = 0$  artinya variabel independen kualitas pelayanan ( $X_3$ ) secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen minat bertransaksi  
 $H_a : b_2 \neq 0$  artinya variabel independen kualitas pelayanan ( $X_3$ ) secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen minat bertransaksi (Y)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



### BAB III METODE PENELITIAN

#### A. Objek Penelitian

Didalam sebuah penelitian hal yang paling penting adalah objek penelitian tersebut, karena objek penelitian adalah sumber informasi dalam penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah nasabah yang melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi.

#### B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Metode kuantitatif adalah metode yang berlandaskan filsafat, positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Metode pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan.<sup>51</sup>

#### C. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder:

##### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan peneliti. Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner yang diberikan kepada nasabah yang bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang diperoleh dari sumber-sumber lain sebagai pendukung data primer. Data sekunder pada penelitian ini adalah data nasabah dan dokumen-dokumen lainnya yang mendukung penelitian.

<sup>51</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2018, 2018), hlm.35

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi merupakan salah satu hal yang esensial dan perlu mendapat perhatian dengan seksama apabila peneliti ingin menyimpulkan suatu hasil yang dapat dipercaya dan tepat guna untuk daerah (area) atau objek penelitiannya. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung tahun 2020 yang berjumlah 14.154 orang.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian atau jumlah serta karakteristik yang dimiliki suatu populasi. Dalam penelitian ini sampelnya diambil secara *random*, Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling*. Dimana *probability sampling* yaitu teknik *sampling* yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

$n$  : jumlah sampel

$N$  : jumlah populasi

$e$  : batas toleransi kesalahan (*error tolerance 10%*)

Dengan menggunakan *margin error* sebesar 10%, maka jumlah sampel yang dapat di ambil adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{14.154}{1 + (14.154)(0,10)^2}$$

$$n = \frac{14.154}{1 + (14.154) (0.01)}$$

$$n = \frac{14.154}{1 + 141,54}$$

$$n = \frac{14.154}{142,54}$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



$$n = 99,29$$

Jumlah sampel pada penelitian ini ditetapkan sebanyak 99 orang. Jumlah responden sebanyak 99 orang tersebut dianggap sudah representative karena sudah melebihi jumlah dari batas minimal sampel.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah. Penelitian ini menggunakan kuisioner (angket) sebagai cara untuk mengumpulkan data yang akan di uji secara kuantitatif.

### 1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis pada responden untuk di jawabnya. Adapun pertanyaan dalam kuesioner diberikan bobot dengan pengukuran berdasarkan skala linkert. Skala linkert digunakan untuk melihat pengaruh persepsi masyarakat terhadap gadaai emas di pengadaian syariah. Setiap pertanyaan diberi skor sesuai dengan sifat pertanyaan menggunakan skala pengukuran. Setiap jawaban dari angket disediakan lima alternative jawaban skor yaitu :

**Tabel 3.1**

### Alternatif Jawaban Dengan Skala Likert

Jawaban	Nilai
SS ( Sangat Setuju)	5
S ( Setuju)	4
N ( Netral)	3
KS ( Kurang Setuju)	2
STS ( Sangat Tidak Setuju)	1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## 2. Observasi

Observasi adalah suatu proses yang kompleks dan tersusun dari berbagai proses biologis dan sosiologis, dua di antara yang terpenting adalah proses-proses dan pengamatan dan ingatan.<sup>52</sup>

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menyusuri data historis, sebagian besar data yang tersedia adalah dalam bentuk surat-surat, catatan harian, kenang-kenangan, laporan dan sebagainya.<sup>53</sup>

## F. Defenisi Operasional Variabel

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang perlu dipahami, berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar penelitian yang termuat dalam operasional variable penelitian. Berikut penjelasannya :

**Tabel 3.1**

### Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Promosi (X <sub>1</sub> )	Promosi adalah serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memberikan informasi dan mempengaruhi konsumen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Advertising</i> (periklanan)</li> <li>2. <i>Sales promotions</i> (promosi penjualan)</li> <li>3. <i>Publicity</i> (publisitas)</li> <li>4. <i>Personal selling</i> (penjualan pribadi)</li> </ol>	Likert
Fasilitas (X <sub>2</sub> )	Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana dan prasarana, dan keadaan lingkungan sekitarnya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Kantor Bersih</li> <li>2. Ruang tunggu dan tempat duduk yang nyaman</li> <li>3. Tempat parker</li> </ol>	Likert

<sup>52</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm.196

<sup>53</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Jakarta: Alfabeta, 2016), hlm.140

		luas dan aman 4. ATM mudah dijumpai 5. E-channel	
Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> )	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.	1. Bukti Langsung 2. Kehandalan 3. Daya Tanggap 4. Jaminan 5. Empati	Likert
Minat Transaksi (Y)	Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktifitas, tanpa ada yang menyuruh. <sup>54</sup>	1. Pengenalan Produk 2. Kebutuhan 3. Pengaruh Eksternal 4. Kesadaran 5. Faktor Sosial dan Budaya	Likert

### G. Metode Analisi Data

Metode analisis data merupakan sebuah kegiatan pengelompokkan data, mentabulasi data dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang sudah diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.<sup>55</sup> Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi adalah metode statistika yang dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Pada analisis regresi berganda, model regresi linier yang sering digunakan dapat dibagi dalam dua model yaitu regresi linear berganda dan regresi *Partial Least Square* (PLS). Model Regresi Linear Berganda bisa dikatakan baik jika memenuhi asumsi klasik. Regresi ini adalah salah satu metode untuk mengatasi multikolinieritas dan jika ada

<sup>54</sup> Edy Syyahputra, *Snowball Throwing Tingkatan Minat dan Hasil Belajar*, (Sukabumi: Haura Publishing, 2020), hlm.14

<sup>55</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, hlm.35

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

data yang hilang.<sup>56</sup> Pada penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda.

Bentuk umum dari regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Minat bertransaksi

$\alpha$  = Konstanta (koefisien regresi)

$\beta$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Promosi

$X_2$  = Fasilitas

$X_3$  = Kualitas pelayanan

e = Residual<sup>57</sup>

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terhadap model regresi yang digunakan, dilakukan agar dapat diketahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik atau tidak. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah:

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah data numerik berdistribusi normal atau tidak. Cara menentukan uji normalitas dapat digunakan dengan dua cara dalam SPSS yaitu menggunakan PP-Plot dan uji K-S (Kolmogorov-Smirnov). Prinsip uji normalitas menggunakan grafik PP-Plot dapat dilihat jika data menyebar disekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola histogram normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dan sebaliknya jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Dalam uji K-S (Kolmogorov-Smirnov)

<sup>56</sup>Titin Agustin Nengsih dkk., *Determining the number of components in PLS regression on incomplete data set*, *Statistical Applications in Genetics and Molecular Biology* 18 (2019)

<sup>57</sup>Indi Irnawati, *Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat menabung di bank syariah*, (Makasar: Universitas Negeri Makasar, 2019), hlm. 29

data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai (Sig.) >0,05 maka data residual berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai (Sig.) < 0,5 maka data residual tidak berdistribusi normal.<sup>58</sup>

b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabelbebas (independen).Jika variabel independen saling berkolerasi, variabel-variabel ini tidak orthogonal.Variabel orthogonal adalah variabel independen atau nol.

Rumus nya yaitu:

$$VIF = \frac{1}{(1 - R_j^2)} J$$

Keterangan:

VIF = Angka VIF

J = Jumlah sampel

$R_j^2$  = Koefisien determinasi.

c. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Tidak terjadinya gejala atau masalah heteroskedastisitas jika:

- 1) Titik-titik data menyebar diatas dan di bawah atau disekitar angka 0.
- 2) Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempitdan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.<sup>59</sup>

<sup>58</sup>Fitri Andika, Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Rumah Makan Sambal Lalap Cabang Jambi Oleh Konsumen Muslim, (Jambi: UIN Sulthan Thaha Saifuddin, 2020), hlm.37

<sup>59</sup>“Panduan Uji Heteroskedastisitas dengan Gambar Scatterplots SPSS - SPSS Indonesia,” diakses 16 Januari 2022

### 3. Uji Statistik

#### a. Uji-t

Uji-t adalah pengujian koefisien regresi persial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independent (X) secara individual mempengaruhi variable dependen (Y).<sup>60</sup>

- 1) Bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  = di terima dan  $H_a$  ditolak, sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat
- 2) Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  = ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.<sup>61</sup>

$$\text{Rumus } t_{hitung} = \frac{bi}{Se(bi)}$$

Keterangan:

$\beta$  = Nilai masing-masing koefisien regresi

$Se(\beta)$  = Standar error untuk masing-masing koefisien regresi<sup>62</sup>

#### b. Uji-f

Pengujian hipotesis secara simultan (keseluruhan) menunjukkan apakah variabel bebas secara keseluruhan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Adapun langkah-langkah pengujian hipotesis tersebut adalah:

- 1) Menentukan  $f$  hitung berdasarkan hasil output analisis regresi
- 2) Tingkat signifikan ( $\alpha$ ) 0,05 atau 5% untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak.

#### 3) Kriteria pengujian

Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , berarti  $H_0$  ditolak

Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , berarti  $H_a$  diterima.<sup>63</sup>

<sup>60</sup>Sujarweni. V. Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 161

<sup>61</sup>Diana Susanti Mei, Pengaruh pengetahuan, lokasi, kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan anggota menabung, (Surakarta: IAIN Surakarta, 2017), hlm. 51

<sup>62</sup>Fariqoh Halimatu, Analisis pengaruh faktor-faktor psikologi terhadap keputusan pembelian ponsel nokia di semarang, (Semarang, Universitas Diponegoro, 2011), hlm. 68

<sup>63</sup>Husain Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2014), hlm. 114

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



$$\text{Rumus } f_{\text{hitung}} = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - 1)}$$

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien determinan

K = Jumlah variabel independent

N = Jumlah data atau sampel<sup>64</sup>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>64</sup>Taufik Saifuddin, *Pengaruh promosi, religiusitas, kepercayaan terhadap minat masyarakat menabung di bank syariah*, (Salatiga, IAIN Salatiga, 2018), hlm. 58

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999. Telah kita ketahui bahwa kurang lebih dua tahun sebelum kehadiran bank ini, Indonesia mengalami krisis ekonomi moneter yang begitu hebat sejak bulan juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negative yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didomisili oleh bank-bank konvensional mengalami krisis yang luar biasa.<sup>65</sup>

PT Bank Syariah Mandiri secara resmi beroperasi sejak 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. Bank Syariah Mandiri pun telah melebarkan sayapnya keseluruh penjuru Indonesia. Salah satunya PT. Bank Syariah Mandiri KCP Jelutung Jambi berdiri sejak tanggal 19 September 2011 dan pada tanggal 1 Februari 2021 menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi beralamat di Jl. Hayam Wuruk No 33A Kelurahan Talang Jauh Kecamatan Jelutung Kota Jambi, di pimpin pertamanya yaitu Bapak Akhmad Syukriyanto. Dan sekarang pimpinan itu beralih tangan dan di pimpin oleh Bapak Hermansyah.

##### 2. Tagline, Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi

###### a. Tagline

“Terdepan, Modern dan Menentramkan”

- 1) Terdepan adalah komitmen bank syariah Indonesia untuk selalu menjadi bank syariah terbaik dan terbesar.

<sup>65</sup>Nurul Ma'rifah Engget, Pengaruh Pembiayaan Warung Mikro Bank Syariah Indonesia KCP Muara Bulian terhadap Perkembangan Usaha Mikro di Kecamatan Muara Bulian, (Skripsi, UIN Jambi, 2021), hlm. 55



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 2) Modern adalah komitmen bank syariah untuk terus berinovasi baik dari sisi produk layanan, teknologi dan sumber daya manusia yang professional sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan bank syariah.
- 3) Menentramkan adalah komitmen bank syariah untuk memberikan rasa aman dan nyaman dalam melakukan aktivitas perbankan sesuai prinsip syariah bagi seluruh stakeholder.

#### b. Visi

- 1) Menciptakan BANK SYARIAH yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

#### c. Misi

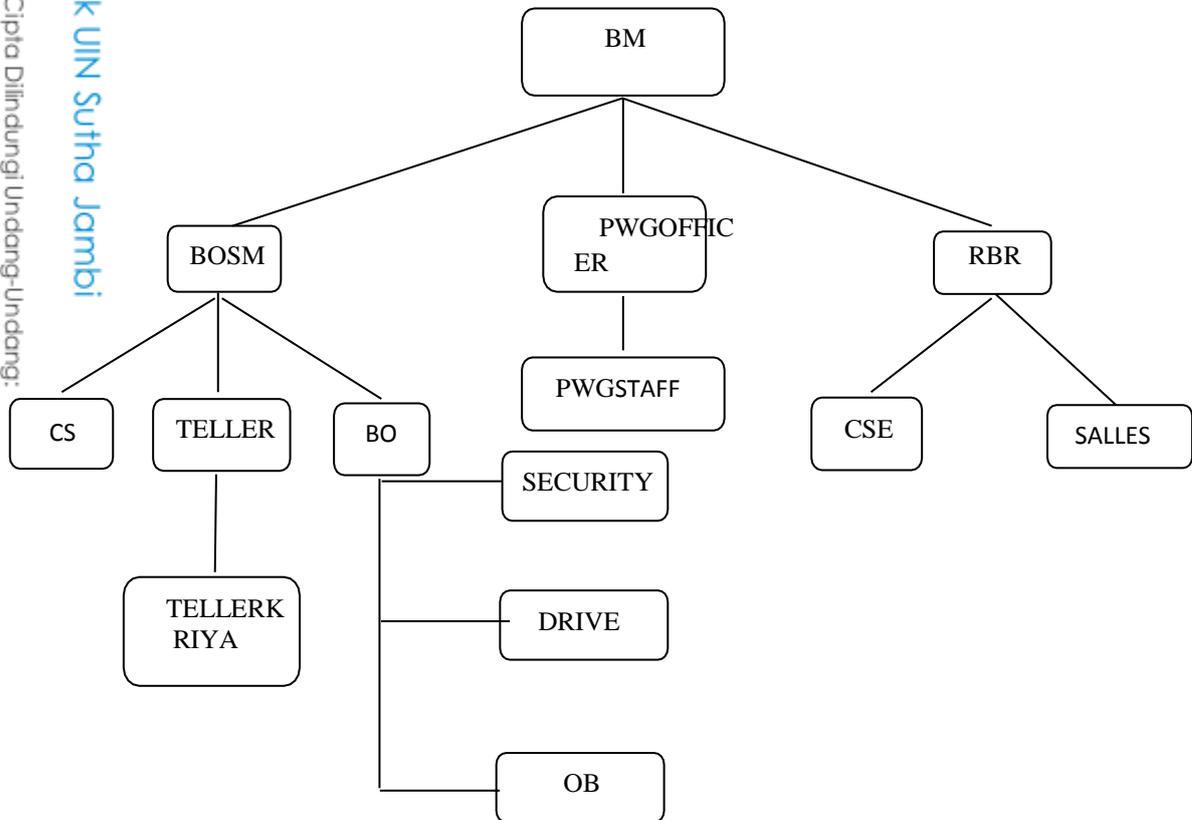
- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- 2) Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- 3) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 4) Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 5) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.
- 6) Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

### 3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi

Struktur organisasi merupakan pola pembagian kerja dan atau jawaban, wewenang dan tanggung jawab, dan penentuan mekanisme kerja diantara bagian dan anggota organisasi yang sengaja disusun untuk mempengaruhi perilaku anggota organisasi dan melakukan tugas-tugas untuk mencapai tujuan organisasi.

**Gambar 4.1**

Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi



Sumber: Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi

**Keterangan :**

1. *Branch Manager (BM)*
  - a. Memastikan tercapainya target segmen bisnis pembiayaan, FBI, Contribution Margin dan laba bersih yang ada pada lokasi yang berada dalam koordinasinya.
  - b. Selanjutnya menggali potensi bisnis pada lokasi yang berada dalam koordinasinya untuk meningkatkan portofolio pembiayaan, penghimpunan dana pihak ketiga, peningkatan pendapatan operasional dan perbaikan kualitas aktivitas produktif.
2. *Branch Operational & Service Manager (BOSM)*

Bagian yang bertugas untuk memastikan transaksi harian operasional dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan, memastikan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku<sup>66</sup>. Di bawah ini BOSM antara lain:

a) *Teller*

Posisi ini bertugas untuk melayani nasabah untuk melakukan transaksi secara tunai dan non tunai, mengelola saldo kas teller sesuai limit yang telah ditentukan, dan mengelola uang layak dan tidak layak edar atau palsu.

b) *Customer Service (CS)*

Berwenang melayani nasabah dengan memberikan informasi tentang produk serta menerima dan menangani keluhan nasabah dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya, memahami produk layanan yang terkait dengan operasional layanan Customer Service.

c) *Back Office (BO)*

Posisi ini bertanggung jawab dalam mengurus laporan-laporan penjualan/pemasaran, keuangan atau pun masalah administrasi

d) *Security*

Bagian ini bertugas menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan/kawasan kerja, melaksanakan pengamanan kerja dan pelayanan terbaik kepada nasabah sesuai dengan standar layanan dan ketentuan yang telah ditetapkan dan melaksanakan tugas pengawasan uang, barang berharga, dan dokumen penting.<sup>67</sup>

e) *Driver*

Bertugas untuk menjemput dan mengantar karyawan yang dinas luar serta yang terkait dengan hal tersebut. Menjamin kendaraan selalu siap pakai serta memeriksa perlengkapan kantor, oli, air radiator, kunci-kunci, ban serta hal yang terkait.

<sup>66</sup>Liana Sandora, Analisis Strategi Promosi Produk Simpanan Pelajar (simpl) Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu, (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2020)

<sup>67</sup>Bernita Putri Meilistya, Strategi Pemasaran Tabungan Simpanan Pelajar (Simpl) Pada Bank BRI Syariah Kantor Kedaton, (Lampung: IAIN Metro, 2019), hlm.46



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

#### f) *Office Boy* (OB)

*Office Boy* bertugas untuk menjaga kebersihan lingkungan atau kawasan tempat kerja terutama terkait dengan layanan nasabah, merapikan peralatan/perengkapan kerja untuk memberi rasa nyaman dan kemudahan karyawan dalam berkerja, dan dapat memberikan bantuan frontliner terkait fotocopy dokumen operasional bank

#### 3. Purchase Order (PO)

Posisi karyawan yang bertugas menghimpun dana nasabah dalam bentuk tabungan, bank adalah sebagai tempat menyimpan dan berinvestasi, nasabah memiliki keuntungan berupa bagi hasil dan keamanan uangnya, selain itu nasabah juga dapat melakukan transaksi pembayaran dengan mudah lewat tabungan

##### a) Purchase Service (PS)

Posisi ini bertugas untuk mempromosikan produk perbankan berupa Tabungan, Deposito dan Giro, membuka Rekening Tabungan Baru (Akuisisi) dan mempertahankan Nasabah agar tetap menyimpan Uang di bank (Loyalti), mengajak Nasabah untuk top up tabungan (Retensi).

#### 4. *Retail Banking Relationship* (RBR)

Bertugas untuk meningkatkan pertumbuhan portofolio pendanaan, pembiayaan, dan fee based pada segmen consumer, memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar, dan melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga seperti developer, SKPD, pemerintah daerah serta instansi lainnya.

##### a) *Consumer Syariah Executive* (CSE)

Mengumpulkan aplikasi pembukaan rekening nasabah sesuai dengan ketentuan dan SLA, *maintenace* nasabah pendanaan untuk *top up* saldo.

#### 6. **Produk-produk Bank Syariah Indonesia**

##### a. Produk Penghimpunan Dana

###### 1) Tabungan Mudharabah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 2) Tabungan Simpel iB
  - 3) Tabungan Berencana
  - 4) Tabungan Wadiah
  - 5) Tabungan Investasi Cendekia
  - 6) Tabungan Pensiun
  - 7) Tabungan Maburr
  - 8) Tabungan Maburr Junior
- b. Produk Penyaluran Dana
- 1) Pembiayaan Mitra Guna Berkah
  - 2) Pembiayaan kepada Pensiun
  - 3) Pembiayaan Griya
  - 4) BSI Pembiayaan Kendaraan Berkah.

## B. Deskripsi Data Responden

Responden dari penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jelutung Jambi. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 nasabah. Masing-masing responden memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Adapun karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, alamat, agama, usia, pekerjaan, pendidikan dan pendapatan.

### 1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Berikut adalah jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini pada tabel 4.1

**Tabel 4.1**

#### Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	39	39,4%
Perempuan	60	60,6%
<b>Jumlah</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner Kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi

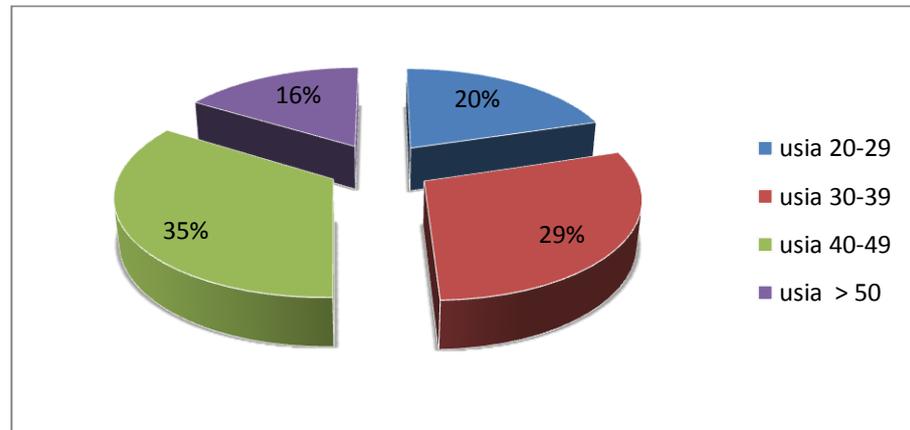
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Berdasarkan table di atas, dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah sebesar 39,4% dan yang berjenis kelamin perempuan sebesar 60,6%.

## 2. Karakteristik berdasarkan usia

Gambar 4.2

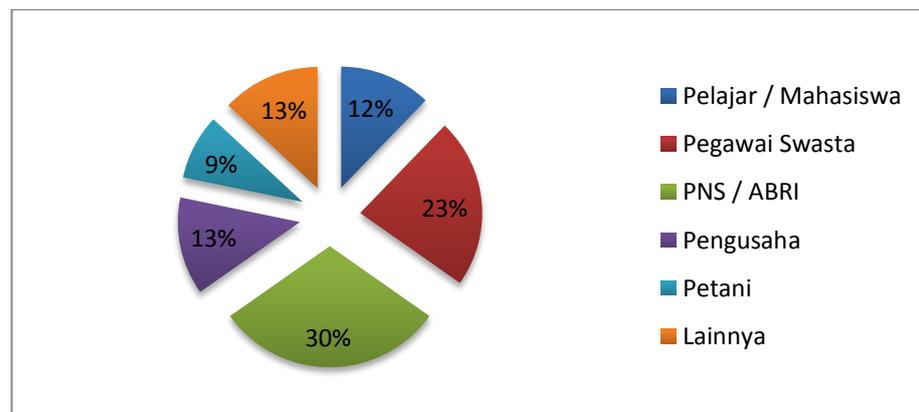


Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner Kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi

Berdasarkan gambar 4.2, dapat diketahui bahwa responden yang berusia 20-29 tahun sebanyak 20%, dan responden yang berusia diatas 50 tahun sebanyak 16%

## 3. Karakteristik berdasarkan pekerjaan

Gambar 4.3

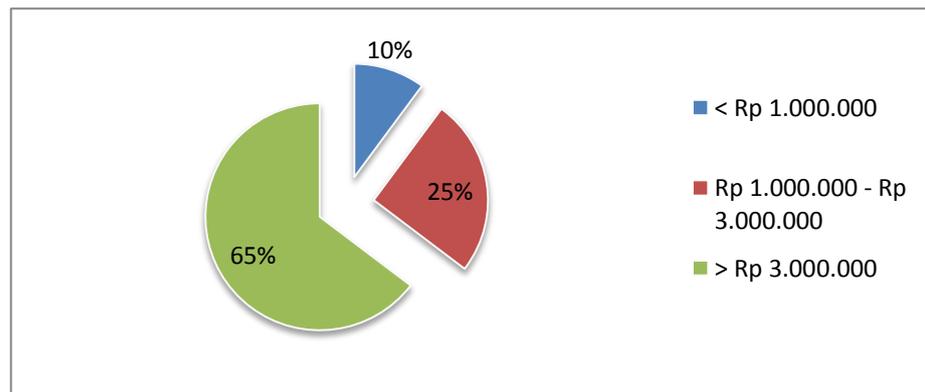


Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner Kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi

Dari gambar diatas diketahui bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi memiliki pekerjaan yang beragam. Adapun responden yang terbanyak adalah berstatus PNS sebanyak 30%

#### 4. Karakteristik berdasarkan pendapatan

Gambar 4.4



Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner Kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi

Dari gambar diatas diketahui bahwa mayoritas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi memiliki pendapat di atas Rp 3.000.000,00.

#### C. Hasil Uji Instrumen

##### a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan pengaruh yang diukur pada kuesioner tersebut. Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Jika  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**Tabel 4.2**  
**Uji Validitas**

Variabel	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Promisi (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	0,523	0,166	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,794	0,166	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,794	0,166	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,640	0,166	Valid
Fasilitas (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	0,786	0,166	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,564	0,166	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,376	0,166	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,255	0,166	Valid
	X <sub>2.5</sub>	0,642	0,166	Valid
	X <sub>2.6</sub>	0,786	0,166	Valid
Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> )	X <sub>3.1</sub>	0,809	0,166	Valid
	X <sub>3.2</sub>	0,568	0,166	Valid
	X <sub>3.3</sub>	0,315	0,166	Valid
	X <sub>3.4</sub>	0,451	0,166	Valid
	X <sub>3.5</sub>	0,809	0,166	Valid
Minat Transaksi (Y)	Y <sub>1.1</sub>	0,636	0,166	Valid
	Y <sub>1.2</sub>	0,560	0,166	Valid
	Y <sub>1.3</sub>	0,415	0,166	Valid
	Y <sub>1.4</sub>	0,630	0,166	Valid
	Y <sub>1.5</sub>	0,468	0,166	Valid

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa semua item pernyataan mengenai promosi, fasilitas, kualitas pelayanan dan minat secara keseluruhan dapat dinyatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas. Pada uji reliabilitas ini menggunakan Cronbach's Alpha untuk mengetahui konsisten pada alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Metode ini digunakan untuk melihat apakah kuesioner reliable atau tidak. Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach's Alpha  $>0,60$

**Tabel 4.3**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	N of item	Keterangan
Promosi (X1)	0,619	4	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,674	6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X3)	0,620	5	Reliabel
Minat Transaksi (Y)	0,739	5	Reliabel

Berdasarkan Tabel diatas, memperlihatkan bahwa nilai koefisien reliabilitas variabel promosi sebesar 0,619, nilai koefisien variabel fasilitas sebesar 0,674, nilai koefisien reliabilitas variabel kualitas pelayanan sebesar 0,620, serta nilai koefisien reliabilitas variabel minat sebesar 0,739. Hal ini menunjukkan bahwa semua nilai koefisien reliabilitas variabel lebih besar dari Cronbach Alpha atau  $> 0,60$  maka dinyatakan reliabel.

#### D. Analisis Kuantitatif

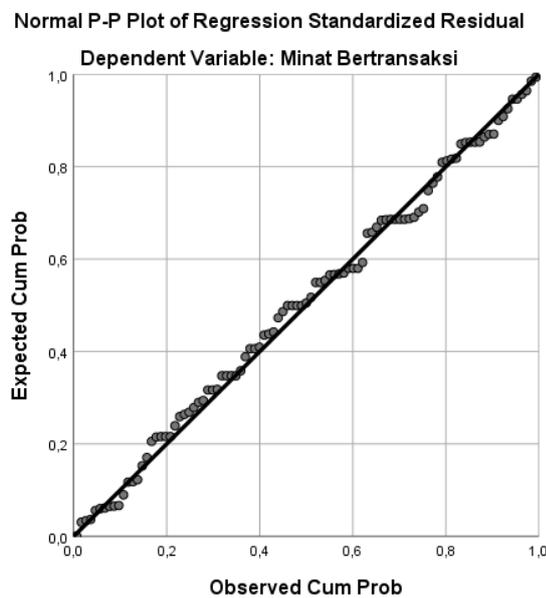
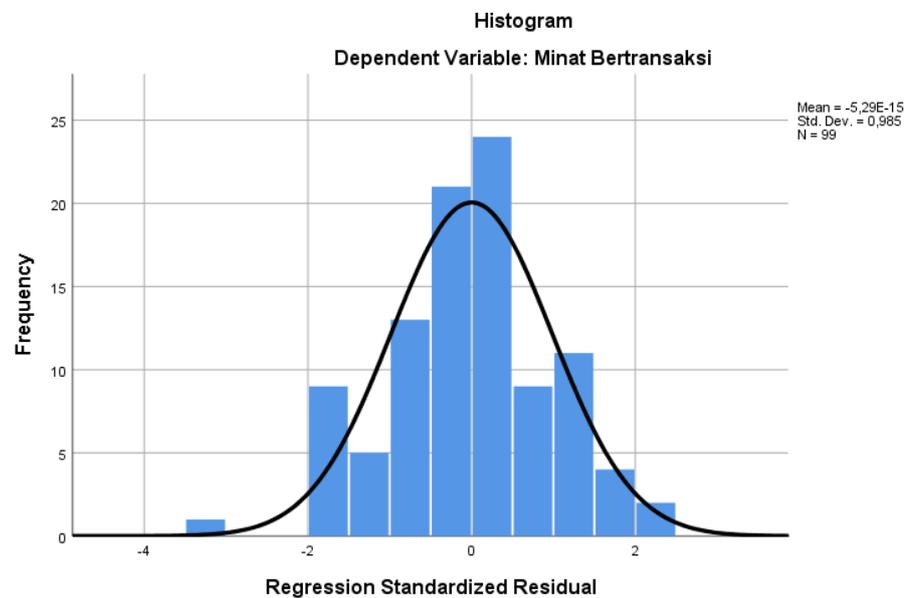
##### 1. Uji Asumsi Klasik

###### a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah model regresi bias dikatakan normalitas maka diperlukan langkah-langkah pengujian dengan pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normal

**Gambar 4.5**  
**Uji Normalitas**



Berdasarkan tampilan output diatas dapat dilihat grafik histogram maupun grafik P-P Plot yang melakukan transaksi. Dimana titik-titik pada grafik normal P-P Plot menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dari grafik normal P-P Plot diatas dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Cara menguji multikolinieritas yaitu dengan cara melihat nilai VIF masing-masing variabel independen, jika nilai VIF < 10 maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.<sup>68</sup> Adapun hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,796	,624		6,080	,000		
	Promosi	,464	,080	,473	5,807	,000	,152	6,587
	Fasilitas	,152	,031	,201	4,830	,000	,584	1,712
	Kualitas Pelayanan	,282	,065	,353	4,326	,000	,151	6,615

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

Dari table 4.4 tersebut dapat diketahui bahwa tingkat promosi ( $X_1$ ) nilai tolerance  $0,152 > 0,10$  dan nilai VIF  $6,587 < 10$ , tingkat fasilitas ( $X_2$ ) nilai tolerance  $0,584 > 0,10$  dan nilai VIF  $1,712 < 10$ , tingkat kualitas pelayanan ( $X_3$ ) nilai tolerance  $0,151 > 0,10$  dan nilai VIF  $6,615 < 10$ . Jadi bisa disimpulkan bahwa seluruh variabel tidak terjadi multikolinieritas karena nilai tolerance lebih dari  $0,10$  dan nilai VIF lebih kecil dari  $10$ .

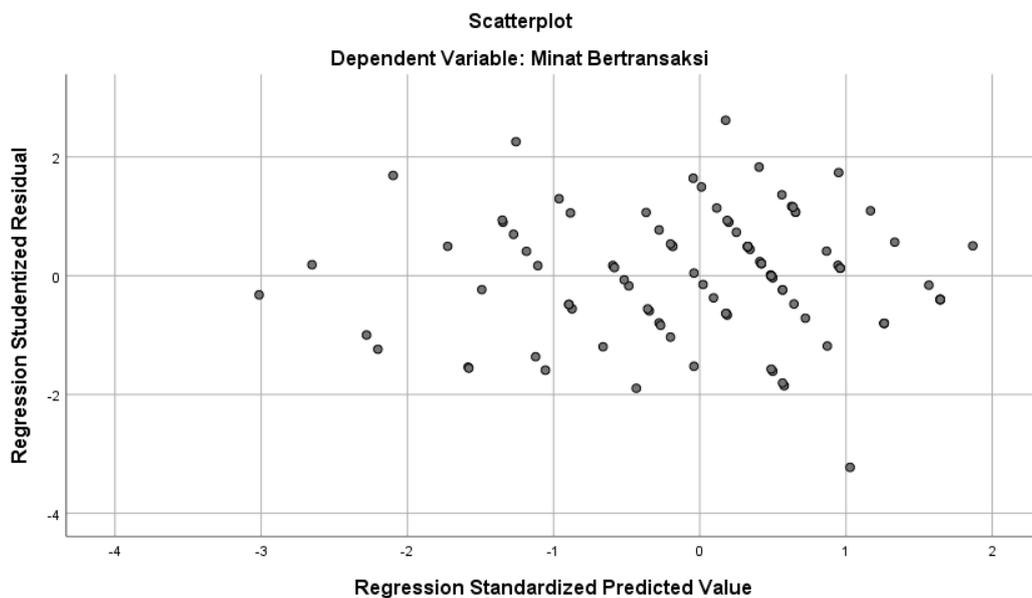
<sup>68</sup>Rahendra Farean, Pengaruh Pelatihan, Pembinaan dan Pendampingan Dinas Koperasi dan UMKM terhadap Perkembangan UMKM Kota Jambi, (Jambi: UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2020)

### c. Uji Heteroskedasitas

Heteroskedasitas dapat diartikan sebagai uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada modal regresi lini

**Gambar 4.6**

#### Uji Heteroskedasitas



Berdasarkan gambar diatas, memperlihatkan bahwa titik-titik pada scatter plot menyebar secara acak dan tidak membentuk pola yang jelas, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada data tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

### E. Analisis Regresi Berganda

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variable promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat bertransaksi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

**Tabel 4.5**  
**Analisis Regresi Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients <sup>a</sup>		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3,796	,624		6,080	,000
	Promosi	,464	,080	,473	5,807	,000
	Fasilitas	,152	,031	,201	4,830	,000
	Kualitas Pelayanan	,282	,065	,353	4,326	,000

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = 3,796 + 0,464X_1 + 0,152X_2 + 0,282X_3 + e$$

Di mana:

Y = Minat Bertransaksi

a = Nilai Konstanta

X<sub>1</sub> = Promosi

X<sub>2</sub> = Fasilitas

X<sub>3</sub> = Kualitas Pelayanan

b<sub>1</sub> b<sub>2</sub> b<sub>3</sub> = Koefisien masing-masing faktor

e = Standar error

Penjelasan dari persamaan diatas adalah sebagai berikut:

- 1 Nilai konstanta sebesar 3,796 menunjukkan bahwa jika semua variabel *independent* adalah nol, maka tingkat minat bertransaksi yang dihasilkan sebesar 3,796.
- 2 Nilai koefisien promosi adalah sebesar 0,464 yang berarti setiap peningkatan variabel promosi dinaikan 1 point atau satu-satuan, maka minat bertransaksi akan meningkatkan variabel minat bertransaksi sebesar 0,464.
- 3 Nilai koefisien fasilitas adalah sebesar 0,152 yang berarti setiap peningkatan variabel fasilitas sebesar 1 point atau satu-satuan maka akan meningkatkan variabel minat bertransaksi sebesar 0,152.

- 4 Nilai koefisien kualitas pelayanan adalah sebesar 0,282 yang berarti setiap penambahan 1 point fasilitas pelayanan maka akan menambah minat bertransaksi nasabah sebesar 0,282.

#### a. Uji-t

Uji-t digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing indikator dari variable bebas terhadap variable terikat. Uji-t dikatakan dengan cara membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai sig  $< 0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa variable independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variable dependen yaitu minat bertransaksi. Sedangkan, jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau nilai sig  $> 0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa variable independen tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variable dependen yaitu minat bertransaksi. Nilai  $t_{tabel}$  yang dihasilkan dari table t. dasar pengambilan keputusan untuk uji t parsial Untuk mengetahui nilai  $t_{tabel}$  yaitu sebagai berikut:

Formula Rumus Menentukan Ttabel

$$DF = N - K$$

Keterangan:

K = Jumlah Variabel

N = Jumlah Responden

Taraf Signifikan = 0,05

Diketahui:

K = 3 (X1+X2+X3) + 1(Y) = 4 Variabel

N = 99 Responden dalam sampel

Jawaban:

$$DF = N - K$$

$$DF = 99 - 4$$

$$DF = 95$$

Untuk mengetahui  $t_{tabel}$  melihat terlebih dahulu di lembaran statistic dengan melihat bagian kolom ke-95 yaitu sebesar 1.661. jadi nilai  $t_{tabel}$  dalam penelitian ini yaitu sebesar 1.661 nilai. Uji t dikatakan berpengaruh jika  $t_{hitung} > 1.661$ . Hasil perhitungan uji t dapat dilihat dari table berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**Tabel 4.6**  
**Uji-t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3,796	,624		6,080	,000
	Promosi	,464	,080	,473	5,807	,000
	Fasilitas	,152	,031	,201	4,830	,000
	Kualitas Pelayanan	,282	,065	,353	4,326	,000

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

Untuk mengetahui seberapa berpengaruh variabel bebas (promosi, fasilitas, kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (minat bertransaksi) bisa di lihat dari nilai signifikan variabelnya yaitu sebagai berikut:

a) Hipotesis 1 : Diduga promosi berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi

Berdasarkan hasil perhitungan data tersebut diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh promosi terhadap minat bertransaksi adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 5,807 > t_{tabel} 1.661$ , maka dapat disimpulkan bahwa H1 dapat diterima yang berarti variabel promosi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi

b) Hipotesis 2 : Diduga fasilitas berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi

Berdasarkan hasil perhitungan data tersebut diketahui nilai signifikansi pengaruh fasilitas terhadap minat bertransaksi adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 4,830 > t_{tabel} 1.661$ , maka dapat disimpulkan bahwa H2 dapat diterima yang berarti variabel fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi

c) Hipotesis 3 : Diduga kualitas pelayanan terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi

Berdasarkan hasil perhitungan data tersebut diketahui nilai signifikansi pengaruh fasilitas terhadap minat bertransaksi adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 4,326 > t_{tabel} 1.661$ , maka dapat disimpulkan bahwa H3 dapat diterima yang berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel minat bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi

#### b. Uji-F

Uji-F digunakan untuk menguji apakah variable bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variable terikat. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka hipotesis diterima atau secara bersama-sama variable bebas dapat menerangkan variable terikatnya secara bersama-sama. Untuk mengetahui  $f_{tabel}$  yaitu sebagai berikut:

$$1) DF1 = K-1$$

$$2) DF2 = N-K$$

Keterangan:

K = Jumlah Variabel

N = Jumlah Responden

Taraf Signifikan = 0,05

Diketahui:

K = 3 (X1 + X2 + X3) + 1(Y) = 4 Variabel

N = 99 Responden dalam sampel

Jawab:

$$1. DF1 = K-1 = 4-1 = 3$$

$$2. DF2 = N-K = 99-4 = 95$$

Untuk mengetahui  $F_{tabel}$  melihat terlebih dahulu di lembaran statistic dengan melihat DF1 bagian kolom ke-3 dan lihat DF2 bagian kolom ke-95 yaitu senilai 2,70. Jadi nilai  $f_{tabel}$  dalam penelitian ini yaitu sebesar 2,70 nilai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Tabel 4.7

## Uji-F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	371,464	3	123,821	299,437	,000 <sup>b</sup>
	Residual	39,284	95	,414		
	Total	410,747	98			

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Promosi

Hipotesis 4 : Diduga promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap minat bertransaksi nasabah

Berdasarkan uji anova dapat dilihat bahwa promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi karena  $F_{hitung}$  sebesar  $299,437 >$  dari  $F_{tabel}$  sebesar 2.70 nilai signifikan yang dihasilkan  $0,000 < 0,05$ . Disimpulkan bahwa  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  maka variabel promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi.

## F. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mendeteksi seberapa jauh hubungan dan kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Pada data yang di olah terdapat tiga variabel independen yaitu promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan, sementara variabel dependen adalah minat.

Tabel 4.8

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,951 <sup>a</sup>	,904	,901	,64305

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Promosi

b. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

Pada table di atas, dapat dilihat bahwa nilai adjusted square sebesar 0,901. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pengaruh promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan mempunyai kontribusi terhadap minat bertransaksi sebesar 90,1%, sedangkan 9,9% ditentukan oleh variabel lain

## G. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh promosi (X1), fasilitas (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi. Adapun uraian masing-masing variable sebagai berikut:

1. Pengaruh promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi secara parsial
  - a. Pengaruh promosi terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi

Berdasarkan hasil uji output *SPSS* IBM 26 yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa pada saat pengujian kualitas data semua pernyataan yang ada pada kuesioner dinyatakan valid dan untuk nilai reabilitas di dapatkan nilai diatas standar maka dapat dikatakan bahwa kuesioner dinyatakan reliable untuk melakukan pengujian selanjutnya. Berdasarkan hasil uji statistik t di peroleh nilai signifikan untuk variabel promosi sebesar 0,000, nilai ini lebih kecil dari 0,05 dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,807 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.661 maka dapat disimpulkan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi. Hal ini menunjukkan bahwa promosi yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi sudah cukup baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Kotler yang menyatakan bahwa promosi merupakan kegiatan yang mengkomunikasikan mengenalkan produk yang dilakukan oleh suatu perusahaan pada target pemasarannya

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Renanda Imam Cahya, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel promosi berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi di Bank Syariah.

b. Pengaruh fasilitas terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi

Berdasarkan hasil uji output *SPSS* IBM 26 yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa pada saat pengujian kualitas data semua pernyataan yang ada pada kuesioner dinyatakan valid dan untuk nilai reabilitas di dapatkan nilai diatas dtandar maka dapat dikatakan bahwa kuesioner dinyatakan reliable untuk melakukan pengujian selanjutnya. Berdasarkan hasil uji statistic t di peroleh nilai signifikan untuk variabel fasilitas sebesar 0,000, nilai ini lebih kecil dari 0,05 dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,830 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.661, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi di bank syariah. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi kepada nasabah seperti penempatan bagian kegiatan untuk transaksi keuangan, ruang tunggu yang nyaman, mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan fasilitas pendukung lainnya mempengaruhi nasabah untuk melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi.

Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayu Wandira yang mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap minat menabung. Namun hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Abdilla Reza mengenai pengaruh fasilitas terhadap minat transaksi di bank syariah yang membuktikan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

c. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi

Berdasarkan hasil uji output *SPSS* IBM 26 yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa pada saat pengujian kualitas data semua pernyataan yang ada pada kuesioner dinyatakan valid dan untuk nilai reabilitas di dapatkan nilai diatas dtandar maka dapat dikatakan bahwa kuesioner dinyatakan reliable untuk melakukan pengujian selanjutnya. Berdasarkan hasil uji statistic t di peroleh nilai signifikan untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000, nilai ini lebih kecil dari 0,05 dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,326 nilai ini lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1.661, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi di bank syariah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi sudah cukup baik. Hal ini terbukti dengan respon positif dari nasabah yang memberikan nilai pada pernyataan mengenai kualitas pelayanan yang di berikan.

Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Taslim mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung.

2. Pengaruh promosi, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap minat bertransaksi di Bank Syariah Inodenisa KCP Jelutung Jambi

Berdasarkan hasil uji output *SPSS* IBM 26 dapat dibuktikan bahwa promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat bertransaksi, di lihat dari hasil uji- $f$  di peroleh hasil  $f_{hitung}$  sebesar  $299,437 > f_{tabel}$  sebesar 2,70 dengan  $sig$   $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti variabel promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hasil dari penelitian menunjukkan terdapat 90,1% dari variabel promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat bertransaksi di bank syariah. Sedangkan sisa dari penelitian sebesar 9,9% lainnya dipengaruhi faktor lain seperti, lokasi, pengetahuan, kepercayaan dan lain-lain.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Promosi, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi maka dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji tyang telah dilakukan, variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi. Hal tersebut diketahui melalui nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 5,807 > t_{tabel} 1.661$ .
2. Berdasarkan uji t yang telah dilakukan, variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi. Hal tersebut diketahui melalui nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 4,830 > t_{tabel} 1.661$ .
3. Berdasarkan uji t yang telah dilakukan, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi. Hal tersebut diketahui melalui nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 4,326 > t_{tabel} 1.661$ .
4. Berdasarkan uji F yang telah dilakukan, variabel promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi.

### B. Saran

1. Diharapkan kepada Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi dapat meningkatkan promosi terhadap produk-produk bank syariah terhadap masyarakat agar masyarakat yang belum menjadi nasabah tertarik bergabung menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi.
2. Diharapkan kepada Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi agar dapat terus meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan dalam

melayani nasabah, dan disarankan menambah jumlah *teller* agar nasabah tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti variabel-variabel yang belum ada dalam penelitian ini agar dapat menambah pengetahuan mengenai minat bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Sumber dan Literatur

- Al-Haramain Al-Quran Terjemahan & Tajwid Berwarna. Rasm Usmani, Standar Indonesia.* New Edition. Bandung: Cordoba, 2018
- Chiffman, Leon dan Kamuk, Leslie Lazar. *Prilaku Konsumen.* Jakarta:2008
- Andriasan Sudarso. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan.* Yogyakarta, 2016.
- Muhammad Adam. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Bandung: 2018, t.t.
- Edy Syyahputra, *Snowball Throwing Tingkatan Minat dan Hasil Belajar,* Sukabumi: 2020.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- Harman. *Hmanajemen Pemasaran.* Bandung: Alfabeta, 2018.
- Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula. *Syariah Marketing.* Bandung: Mizan, 2006.
- Husain Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis,* Jakarta: 2014.
- Indah Kusuma Dewi dan Ali Mashar. *Nilai-nilai Profetik Dalam Kepemimpinan Modern Pada Manajemen Kinerja.* Yo: Gre Publishing, 2019.
- Khotler dan Philip. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kasmir. *Pemasaran bank.* Jakarta: Kencana, 2018.
- M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah.* Bandung: Alfabeta, 2019.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah,*. Yogyakarta: UPP – STIM YKPN, 2011.
- Sri Nurhayati dan Wasilah. *Akuntansi Syariah Di Indonesia.* Jakarta: Salemba Empat., 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi.* Bandung: Alfabeta, 2013.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016.
- . *Metode Penelitian Manajemen.* Bandung: Alfabeta, 2018, 2018.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Sujarweni. V. Wiratna, *Metedologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta: 2015.

Syahputra, Edi. *Snowball Throwing Tingkatan Minat dan Hail Belajar*, Sukabumi: Haura Publishing, 2020.

## B. Skripsi dan Jurnal

Adi Prasetyo. “Pengaruh Pengetahuan Bank Syariah, Promosi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah dengan minat menabung sebagai variabel intervening (Studi Kasus Pada Masyarakat Pasuruhan, Mertoyudan, Magelang).” IAIN Salatiga, 2020.

Ahmad Abdila Reza. “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.” UIN Raden Intan, 2017.

Ali Mahmudi,. “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung di BMT Tumang Cabang Salatiga,.” IAIN SALATIGA, 2015.

Astuti, Tri, dan Rr Indah Mustikawati. “Pengaruh persepsi nasabah tentang tingkat suku bunga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah.” *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen* 2, no. 1, 2013.

Bernita Putri Meilistya. “Strategi Pemasaran Tabungan Simpanan Pelajar (Simpel) Pada Bank BRI Syariah Kantor Kedaton,.” IAIN Metro, 2019.

Budi Gautama Siregar, “Pengaruh Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan”. *Jurnal IAIN Padangsidimpuan*, Vol. 04, No.1. 2018.

Dian Eka Wati, “Analiiasi Ketersediaan Fasilitas Bank Di Daerah Terhadap Minat Masyarakat Menabung Di Bank Syariah Mandiri Bulukumba,.” Universitas Muhammadiyah Makasar, 2009.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jember

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jember

- Diana Susanti Mei. “Pengaruh pengetahuan, lokasi, kualitas pelayanan danbagi hasil terhadap keputusan anggota menabung.” IAIN Surakarta, 2017.
- Fariqoh Halimatu. “Analisis pengaruh faktor-faktor psikologi terhadap keputusan pembelian ponsel nokia di semarang.” Universitas Diponegoro, 2011.
- Fitri Andika. “Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Rumah Makan Sambal Lalap Cabang Jambi Oleh Konsumen Muslim.” UIN Sulthan Thaha Saifuddin, 2020.
- Ganda Sirait. ““Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada SMS Negeri 8 Bangkong Batam.” *Computer Based Information System Journal* Vol. 1, No. 2, (2013).
- Hafiz Maulana Ihsan, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pembiayaan Mikro di Bank Syariah Indonesia Cabang Jambi, (Skripsi UIN STS Jambi, 2021), hlm. 42
- Indi Irnawati. “Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat menabung di bank syariah.” Universitas Negeri Makasar, 2019.
- Kholis, Nur, dan Amir Mu'allim. “Transaksi dalam Ekonomi Islam.” Program Pascasarjana dan Penerbit Quantum Madani, 2018.
- Liana Sandora. “Analisis Startegi Promosi Produk Simpanan Pelajar (simpl) Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu.” IAIN Bengkulu, 2020.
- Nurul'aini, Laili Widyastuti. “Pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap minat nasabah menabung pada produk tabungan pendidikan di BPRS Bina Finansia Semarang.” PhD Thesis, UIN Walisongo, 2019.
- Rahendra Farean. “Pengaruh Pelatihan, Pembinaan dan Pendampingan Dinas Koperasi dan UMKM terhadap Perkembangan UMKM Kota Jambi.” UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2020.
- Rian Sagita. “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSM KC Batusangkar.” IAIN Batusangkar, 2018.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Jambi



- Sinollah dan Masruro, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Terciptanya Loyalitas Pelanggan”, Jurnal Dialektika. Vol 4, No 1, 2019.
- Senawati Oetema dan Desy Herlina Sari. “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK di Sampit,” No. 1, 03, 2017.
- Siti Syahsudarmi, “ Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis di Pekanbaru” No. 1, 2018.
- Taslim. “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Masyarakat di Bank BNI Syariah KCP Wonomulyo,.” UIN Alauddin, t.t.
- Taufik Saifuddin. “Saifuddin, Taufik., “Pengaruh promosi, religiusitas, kepercayaan terhadap minat masyarakat menabung di bank syariah.” IAIN SALATIGA, 2018.
- Titin Agustin Nengsih dkk.,. “Determining the number of components in PLS regression on incomplete data set.” *Statistical Applications in Genetics and Molecular Biology* 18 (2019).
- Tri Surya Putra Harahap. “Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.” IAIN PADANG SIDIMPUAN, 2014.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





## LAMPIRAN 1

### KUESIONER PENELITIAN

#### PENGARUH PROMOSI, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP JELUTUNG JAMBI

Kepada Yth.

Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, maka perkenankanlah saya:

Nama : Delavia Cardona Putri

NIM : 502171849

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Kota Jambi untuk mengisi lembar kuesioner yang saya ajukan ini. Besar harapan saya atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk pengisian kuesioner, karena jawaban Bapak/Ibu/Saudara/Saudari merupakan kontribusi yang sangat berharga bagi peneliti.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Hormat saya,

(Delavia Cardona Putri)



### A. Identitas Responden

Berilah tanda (√) pada salah satu pilihan di bawah ini sesuai dengan keadaan anda:

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan
4. Usia :  20-29 Tahun  40-49 Tahun  
 30-39 Tahun  > 50 Tahun
5. Pekerjaan :  Pelajar / Mahasiswa  Pengusaha  
 Pegawai Swasta  Petani  
 PNS / ABRI  Lainnya (sebutkan)....
6. Pendidikan Terakhir :  SD / MI  Diploma  
 SMP / MTS  Sarjana  
 SMA / SMK / MAN  Lainnya (sebutkan)....
8. Pendapatan :  < Rp1.000.000  
 Rp1.000.000 - Rp 3.000.000  
 > Rp 3.000.000

### B. Petunjuk Pengisian Kusioner

Berilah tanda (√) pada jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban anda.

- Keterangan :
1. Sangat Tidak Setuju (STS)
  2. Tidak Setuju (TS)
  3. Netral (N)
  4. Setuju (S)
  5. Sangat Setuju (SS)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### A. Variabel Promosi

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Brosur Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung Jambi membantu saya mengetahui/memahami produk BSI					
2.	Saya tertarik menggunakan produk Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung karena adanya hadiah atau cendramata yang diberikan					
3.	Saya tertarik menggunakan produk Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung karena sering melakukan kegiatan-kegiatan amal di lingkungan sekitar					
4.	Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung memberikan dorongan kepada saya untuk menggunakan produk BSI					

### B. Variabel Fasilitas

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Bank syariah indonesia KCP Jelutung memiliki ruang yang nyaman bersih dan rapi					
2.	Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung membagi ruangan sesuai					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

	bidang dan kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi					
3.	Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung memiliki ruang tunggu yang luas dan nyaman dengan udara segar dari AC ruangan					
4.	Bank Syariah Indoensia KCP Jelutung menyediakan tempat parkir yang memadai untuk kendaraan motor dan mobil					
5.	Mobile banking BSI menyediakan fitur fitur aplikasi yang dibutuhkan nasabah					
6.	Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung memiliki ATM untuk kebutuhan penarikan tunai					

### C. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung memiliki pengetahuan yang baik setiap saya mengajukan pertanyaan-pertanyaan					
2.	Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung dalam melayani nasabah dapat dipercaya dalam					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

	memberikan informasi yang dibutuhkan					
3.	Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung memberikan pelayanan yang tanggap dalam menanggapi nasabah					
4.	Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung memperhatikan penataan ruangan yang baik membuat kenyamanan bagi nasabah					
5.	Saya memperoleh pelayanan yang memuaskan dan meyakinkan dari pegawai BSI KCP Jelutung					

#### D. Minat Bertransaksi

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya tertarik melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung karena percaya pada kinerja Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung					
2.	Saya tertarik melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung karena mampu memenuhi kebutuhan nasabah					
3.	Saya tertarik melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP					

	Jelutung karena informasi dan pengalaman saya selama bertransaksi					
4.	Saya tidak menunda dalam melakukan transaksi atau menggunakan jasa di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung					
5.	Saya tertarik melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jelutung karena sesuai dengan ajaran islam					

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## LAMPIRAN 2

### Hasil Uji Validitas X Correlations

		X1	X2	X3	X4	Promosi
X1	Pearson Correlation	1	,137	,137	-,064	,523**
	Sig. (2-tailed)		,176	,176	,530	,000
	N	99	99	99	99	99
X2	Pearson Correlation	,137	1	1,000**	,348**	,794**
	Sig. (2-tailed)	,176		,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99
X3	Pearson Correlation	,137	1,000**	1	,348**	,794**
	Sig. (2-tailed)	,176	,000		,000	,000
	N	99	99	99	99	99
X4	Pearson Correlation	-,064	,348**	,348**	1	,640**
	Sig. (2-tailed)	,530	,000	,000		,000
	N	99	99	99	99	99
Promosi	Pearson Correlation	,523**	,794**	,794**	,640**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	99	99	99	99	99

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	Fasilitas
X1	Pearson Correlation	1	,421**	,005	-,211*	,384**	1,000**	,786**
	Sig. (2-tailed)		,000	,964	,036	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X2	Pearson Correlation	,421**	1	-,037	-,168	,414**	,421**	,564**
	Sig. (2-tailed)	,000		,716	,096	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X3	Pearson Correlation	,005	-,037	1	,348**	,142	,005	,376**
	Sig. (2-tailed)	,964	,716		,000	,160	,964	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X4	Pearson Correlation	-,211*	-,168	,348**	1	-,021	-,211*	,255*
	Sig. (2-tailed)							
	N	99	99	99	99	99	99	99

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

	Sig. (2-tailed)	,036	,096	,000		,833	,036	,011
	N	99	99	99	99	99	99	99
X5	Pearson Correlation	,384**	,414**	,142	-,021	1	,384**	,642**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,160	,833		,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X6	Pearson Correlation	1,000**	,421**	,005	-,211*	,384**	1	,786**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,964	,036	,000		,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Fasilitas	Pearson Correlation	,786**	,564**	,376**	,255*	,642**	,786**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,011	,000	,000	
	N	99	99	99	99	99	99	99

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	Kualitas Pelayanan
X1	Pearson Correlation	1	,348**	-,085	-,064	1,000**	,809**
	Sig. (2-tailed)		,000	,402	,530	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99
X2	Pearson Correlation	,348**	1	,078	,137	,348**	,568**
	Sig. (2-tailed)	,000		,444	,176	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99
X3	Pearson Correlation	-,085	,078	1	,366**	-,085	,315**
	Sig. (2-tailed)	,402	,444		,000	,402	,002
	N	99	99	99	99	99	99
X4	Pearson Correlation	-,064	,137	,366**	1	-,064	,451**
	Sig. (2-tailed)	,530	,176	,000		,530	,000
	N	99	99	99	99	99	99
X5	Pearson Correlation	1,000**	,348**	-,085	-,064	1	,809**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthar Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthar Jambi

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,402	,530		,000
	N	99	99	99	99	99	99
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,809**	,568**	,315**	,451**	,809**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000	,000	
	N	99	99	99	99	99	99

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Hasil Uji Validitas Y

#### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Minat Bertransaksi
Y1	Pearson Correlation	1	,348**	,078	,137	,343**	,636**
	Sig. (2-tailed)		,000	,444	,176	,001	,000
	N	99	99	99	99	99	99
Y2	Pearson Correlation	,348**	1	-,085	-,064	,114	,560**
	Sig. (2-tailed)	,000		,402	,530	,260	,000
	N	99	99	99	99	99	99
Y3	Pearson Correlation	,078	-,085	1	,366**	-,072	,415**
	Sig. (2-tailed)	,444	,402		,000	,480	,000
	N	99	99	99	99	99	99
Y4	Pearson Correlation	,137	-,064	,366**	1	,130	,630**
	Sig. (2-tailed)	,176	,530	,000		,199	,000
	N	99	99	99	99	99	99
Y5	Pearson Correlation	,343**	,114	-,072	,130	1	,468**
	Sig. (2-tailed)	,001	,260	,480	,199		,000
	N	99	99	99	99	99	99
Minat Bertransaksi	Pearson Correlation	,636**	,560**	,415**	,630**	,468**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	99	99	99	99	99	99

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



### LAMPIRAN3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

#### Hasil Uji Reliabilitas X

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,619	4

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,674	6

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,620	5

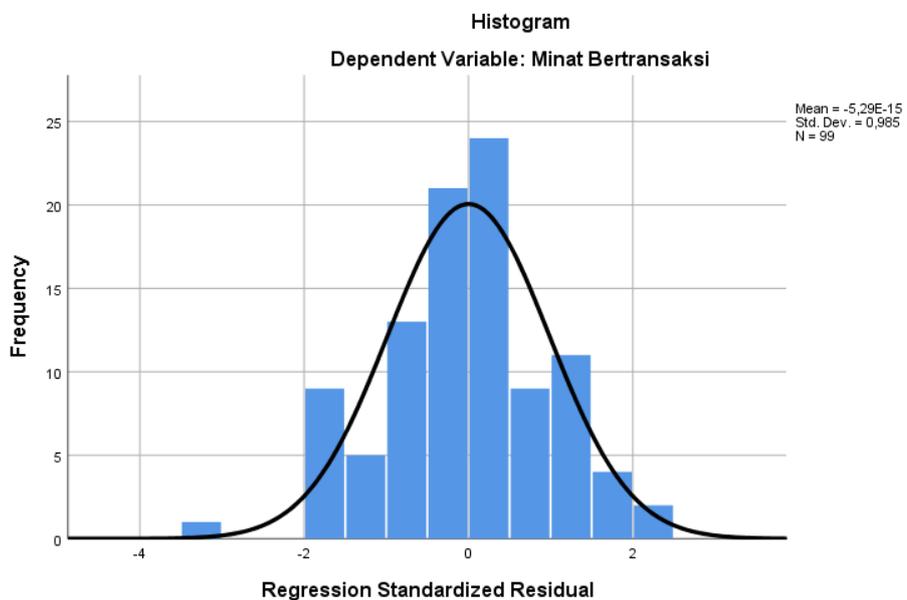
#### Hasil Uji Reliabilitas Y

##### Reliability Statistics

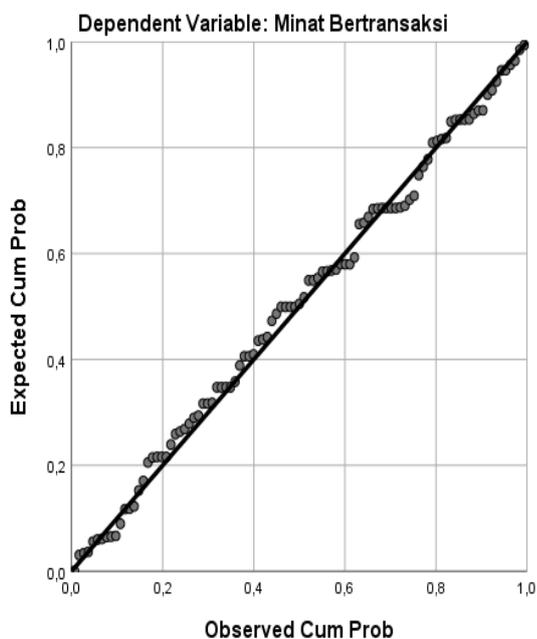
Cronbach's Alpha	N of Items
,739	5

## LAMPIRAN 4

### Hasil uji normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



LAMPIRAN 5

Hasil Uji Multikolinearitas

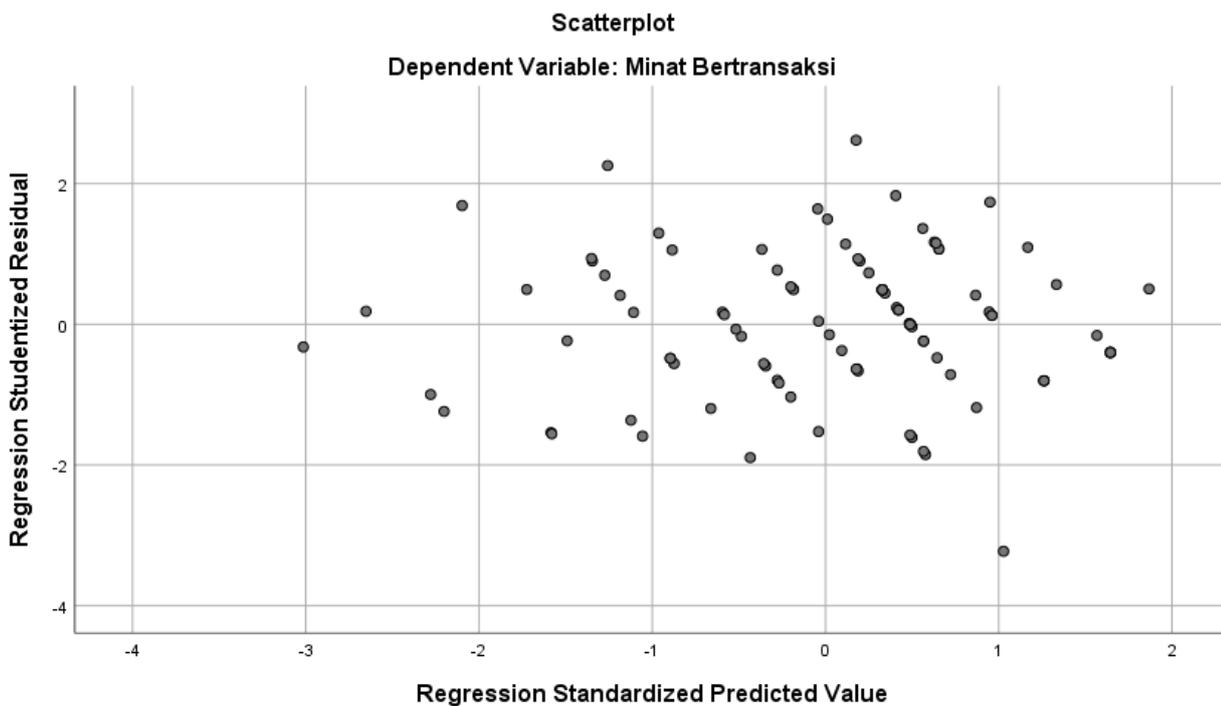
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,796	,624		6,080	,000		
	Promosi	,464	,080	,473	5,807	,000	,152	6,587
	Fasilitas	,152	,031	,201	4,830	,000	,584	1,712
	Kualitas	,282	,065	,353	4,326	,000	,151	6,615
	Pelayanan							

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

Lampiran 6

Hasil Uji Heterkedasitas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

## LAMPIRAN7

### Hasil Uji T

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3,796	,624		6,080	,000
	Promosi	,464	,080	,473	5,807	,000
	Fasilitas	,152	,031	,201	4,830	,000
	Kualitas Pelayanan	,282	,065	,353	4,326	,000

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

## LAMPIRAN8

### Hasil Uji F

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	371,464	3	123,821	299,437	,000 <sup>b</sup>
	Residual	39,284	95	,414		
	Total	410,747	98			

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Promosi

## LAMPIRAN9

### Hasil Uji Regresi Linear Berganda

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3,796	,624		6,080	,000
	Promosi	,464	,080	,473	5,807	,000
	Fasilitas	,152	,031	,201	4,830	,000
	Kualitas Pelayanan	,282	,065	,353	4,326	,000

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

## LAMPIRAN 10

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

#### Model Summary<sup>b</sup>

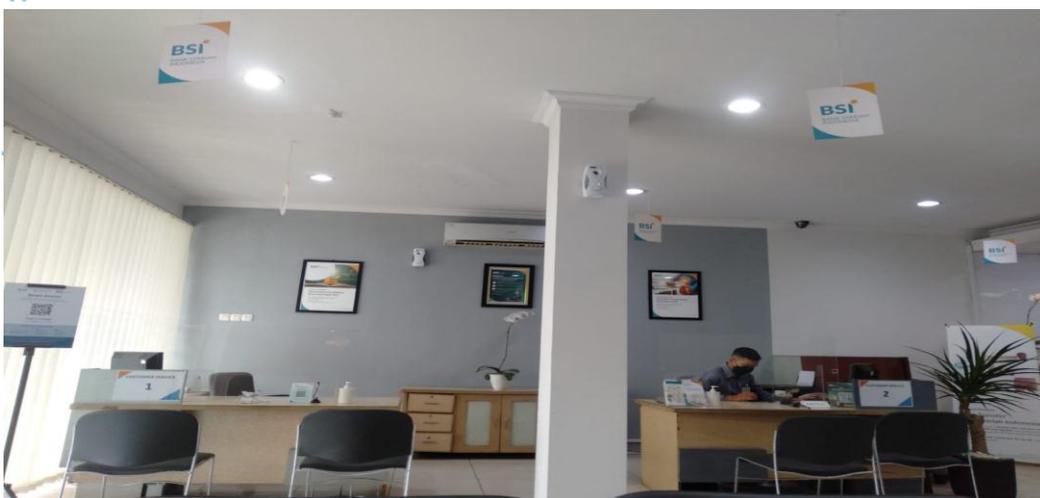
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,951 <sup>a</sup>	,904	,901	,64305

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Promosi

b. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

## LAMPIRAN 11

### DOKUMENTASI



@ Hak cipta



Juddin Jambi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



@Hok\_cipta

city of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



## LAMPIRAN 12

### Hasil Penelitian Variabel Promosi

No	Promosi X1				Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
1	5	5	5	5	20
2	4	4	4	4	16
3	3	4	4	5	16
4	4	4	4	3	15
5	4	4	4	3	15
6	5	5	5	3	18
7	4	3	3	3	13
8	3	3	3	2	11
9	4	5	5	4	18
10	4	4	4	3	15
11	5	5	5	5	20
12	5	4	4	3	16
13	5	4	4	5	18
14	5	4	4	4	17
15	4	4	4	1	13
16	5	4	4	2	15
17	5	5	5	5	20
18	5	5	5	4	19
19	4	4	4	4	16
20	5	4	4	5	18
21	3	5	5	5	18
22	3	4	4	4	15
23	3	4	4	4	15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

24	3	4	4	3	14
25	2	3	3	4	12
26	4	4	4	3	15
27	3	5	5	5	18
28	5	4	4	4	17
29	3	5	5	5	18
30	5	4	4	3	16
31	4	5	5	5	19
32	1	4	4	1	10
33	2	4	4	4	14
34	5	5	5	4	19
35	4	4	4	4	16
36	4	5	5	4	18
37	5	5	5	5	20
38	5	4	4	4	17
39	4	4	4	5	17
40	4	4	4	3	15
41	3	4	4	3	14
42	4	5	5	3	17
43	3	3	3	3	12
44	5	3	3	2	13
45	4	5	5	4	18
46	5	4	4	3	16
47	3	5	5	5	18
48	5	4	4	3	16
49	4	4	4	5	17
50	4	4	4	4	16
51	5	4	4	1	14
52	4	4	4	2	14
53	5	5	5	5	20
54	3	5	5	4	17
55	3	4	4	4	15
56	3	4	4	5	16
57	3	5	5	5	18
58	2	4	4	4	14
59	4	4	4	4	16
60	3	5	5	5	18
61	5	5	5	3	18
62	3	5	5	5	18
63	5	5	5	4	19
64	4	4	4	5	17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

@ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

65	1	4	4	5	14
66	2	4	4	5	15
67	5	5	5	4	19
68	4	5	5	4	18
69	4	5	5	4	18
70	4	5	5	5	19
71	4	4	4	4	16
72	5	5	5	3	18
73	3	4	4	4	15
74	3	5	5	5	18
75	5	4	4	5	18
76	4	5	5	4	18
77	5	5	5	4	19
78	4	5	5	4	18
79	5	5	5	4	19
80	3	5	5	4	17
81	5	4	4	4	17
82	1	5	5	4	15
83	4	4	4	4	16
84	4	5	5	3	17
85	4	5	5	4	18
86	4	5	5	4	18
87	4	4	4	5	17
88	4	4	4	5	17
89	3	5	5	5	18
90	4	5	5	3	17
91	3	5	5	5	18
92	5	5	5	5	20
93	5	4	4	5	18
94	4	5	5	4	18
95	5	5	5	5	20
96	4	4	4	5	17
97	4	4	4	4	16
98	4	4	4	5	17
99	5	5	5	4	19

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### Hasil Penelitian Variabel Fasilitas

No	Fasilitas X2						Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	5	4	5	5	5	5	29
2	4	4	4	4	5	4	25
3	3	3	4	5	4	3	22
4	4	4	4	3	3	4	22
5	4	3	4	3	4	4	22
6	5	5	5	3	5	5	28
7	4	4	3	3	4	4	22
8	3	4	3	2	5	3	20
9	4	4	5	4	4	4	25
10	4	3	4	3	3	4	21
11	5	4	5	5	5	5	29
12	5	4	4	3	4	5	25
13	5	4	4	5	5	5	28
14	5	4	4	4	3	5	25
15	4	4	4	1	4	4	21
16	5	4	4	2	5	5	25
17	5	5	5	5	5	5	30
18	5	5	5	4	5	5	29
19	4	4	4	4	4	4	24
20	5	4	4	5	4	5	27
21	3	4	5	5	5	3	25
22	3	4	4	4	3	3	21
23	3	5	4	4	4	3	23
24	3	3	4	3	3	3	19
25	2	3	3	4	4	2	18
26	4	5	4	3	5	4	25
27	3	4	5	5	4	3	24
28	5	5	4	4	5	5	28
29	3	4	5	5	4	3	24
30	5	5	4	3	5	5	27
31	4	4	5	5	4	4	26
32	5	5	4	1	4	5	24
33	4	3	4	4	4	4	23
34	4	3	5	4	5	4	25
35	3	3	4	4	4	3	21
36	4	3	5	4	4	4	24
37	4	2	5	5	5	4	25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

38	5	4	4	4	5	5	27
39	3	3	4	5	4	3	22
40	4	4	4	3	4	4	23
41	3	4	4	3	5	3	22
42	4	3	5	3	3	4	22
43	3	4	3	3	3	3	19
44	5	5	3	2	5	5	25
45	4	4	5	4	5	4	26
46	5	5	4	3	5	5	27
47	3	4	5	5	5	3	25
48	5	4	4	3	5	5	26
49	4	5	4	5	5	4	27
50	4	4	4	4	3	4	23
51	5	5	4	1	5	5	25
52	4	4	4	2	4	4	22
53	5	4	5	5	4	5	28
54	3	4	5	4	5	3	24
55	3	4	4	4	3	3	21
56	3	5	4	5	4	3	24
57	3	3	5	5	3	3	22
58	2	3	4	4	4	2	19
59	4	5	4	4	5	4	26
60	3	4	5	5	4	3	24
61	5	5	5	3	5	5	28
62	4	4	5	5	4	4	26
63	5	4	5	4	4	5	27
64	3	4	4	5	5	3	24
65	3	4	4	5	3	3	22
66	3	5	4	5	4	3	24
67	3	3	5	4	3	3	21
68	2	3	5	4	4	2	20
69	4	5	5	4	5	4	27
70	3	4	5	5	4	3	24
71	5	5	4	4	5	5	28
72	4	4	5	3	4	4	24
73	4	4	4	4	4	4	24
74	3	4	5	5	5	3	25
75	4	3	4	5	3	4	23
76	3	4	5	4	3	3	22
77	5	5	5	4	5	5	29
78	4	4	5	4	5	4	26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suthna Jambi

79	5	5	5	4	5	5	29
80	3	4	5	4	5	3	24
81	5	5	4	4	3	5	26
82	1	4	5	4	3	1	18
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	5	5	3	5	4	26
85	4	4	5	4	4	4	25
86	4	5	5	4	5	4	27
87	4	4	4	5	4	4	25
88	4	4	4	5	4	4	25
89	3	4	5	5	4	3	24
90	4	4	5	3	4	4	24
91	3	4	5	5	4	3	24
92	5	4	5	5	5	5	29
93	5	5	4	5	5	5	29
94	4	4	5	4	4	4	25
95	5	4	5	5	5	5	29
96	4	4	4	5	4	4	25
97	4	4	4	4	5	4	25
98	4	4	4	5	4	4	25
99	5	4	5	4	4	5	27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suthna Jambi

### Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan

No	Kualitas Pelayanan X3					Total X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1	5	5	4	5	5	24
2	4	4	4	4	4	20
3	5	4	3	3	5	20
4	3	4	4	4	3	18
5	3	4	3	4	3	17
6	3	5	5	5	3	21
7	3	3	4	4	3	17
8	2	3	4	3	2	14
9	4	5	4	4	4	21
10	3	4	3	4	3	17
11	5	5	4	5	5	24
12	3	4	4	5	3	19
13	5	4	4	5	5	23
14	4	4	4	5	4	21
15	1	4	4	4	1	14

16	2	4	4	5	2	17
17	5	5	5	5	5	25
18	4	5	5	5	4	23
19	4	4	4	4	4	20
20	5	4	4	5	5	23
21	5	5	4	3	5	22
22	4	4	4	3	4	19
23	4	4	5	3	4	20
24	3	4	3	3	3	16
25	4	3	3	2	4	16
26	3	4	5	4	3	19
27	5	5	4	3	5	22
28	4	4	5	5	4	22
29	5	5	4	3	5	22
30	3	4	4	5	3	19
31	5	5	4	4	5	23
32	1	4	4	1	1	11
33	4	4	4	2	4	18
34	4	5	5	5	4	23
35	4	4	5	4	4	21
36	4	5	4	4	4	21
37	5	5	4	5	5	24
38	4	4	5	5	4	22
39	5	4	4	4	5	22
40	3	4	4	4	3	18
41	3	4	4	3	3	17
42	3	5	3	4	3	18
43	3	3	4	3	3	16
44	2	3	5	5	2	17
45	4	5	4	4	4	21
46	3	4	5	5	3	20
47	5	5	4	3	5	22
48	3	4	4	5	3	19
49	5	4	5	4	5	23
50	4	4	4	4	4	20
51	1	4	5	5	1	16
52	2	4	4	4	2	16
53	5	5	4	5	5	24
54	4	5	4	3	4	20
55	4	4	4	3	4	19
56	5	4	5	3	5	22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

57	5	5	3	3	5	21
58	4	4	3	2	4	17
59	4	4	5	4	4	21
60	5	5	4	3	5	22
61	3	5	5	5	3	21
62	5	5	4	3	5	22
63	4	5	4	5	4	22
64	5	4	4	4	5	22
65	5	4	4	1	5	19
66	5	4	4	2	5	20
67	4	5	5	5	4	23
68	4	5	5	4	4	22
69	4	5	4	4	4	21
70	5	5	4	4	5	23
71	4	4	5	4	4	21
72	3	5	4	5	3	20
73	4	4	4	3	4	19
74	5	5	4	3	5	22
75	5	4	3	5	5	22
76	4	5	4	4	4	21
77	4	5	5	5	4	23
78	4	5	4	4	4	21
79	4	5	5	5	4	23
80	4	5	4	3	4	20
81	4	4	5	5	4	22
82	4	5	4	1	4	18
83	4	4	4	4	4	20
84	3	5	5	4	3	20
85	4	5	4	4	4	21
86	4	5	5	4	4	22
87	5	4	4	4	5	22
88	5	4	4	4	5	22
89	5	5	4	3	5	22
90	3	5	4	4	3	19
91	5	5	4	3	5	22
92	5	5	4	5	5	24
93	5	4	5	5	5	24
94	4	5	4	4	4	21
95	5	5	4	5	5	24
96	5	4	4	4	5	22
97	4	4	4	4	4	20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

98	5	4	4	4	5	22
99	4	5	4	5	4	22

### Hasil Penelitian Variabel Minat Bertransaksi

No	Minat Bertransaksi Y					Total Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	5	5	4	5	5	24
2	4	4	4	4	4	20
3	4	5	3	3	4	19
4	4	3	4	4	5	20
5	4	3	3	4	5	19
6	5	3	5	5	5	23
7	3	3	4	4	3	17
8	3	2	4	3	4	16
9	5	4	4	4	5	22
10	4	3	3	4	5	19
11	5	5	4	5	5	24
12	4	3	4	5	4	20
13	4	5	4	5	5	23
14	4	4	4	5	4	21
15	4	1	4	4	5	18
16	4	2	4	5	4	19
17	5	5	5	5	5	25
18	5	4	5	5	4	23
19	4	4	4	4	4	20
20	4	5	4	5	5	23
21	5	5	4	3	5	22
22	4	4	4	3	4	19
23	4	4	5	3	4	20
24	4	3	3	3	5	18
25	3	4	3	2	4	16
26	4	3	5	4	4	20
27	5	5	4	3	5	22
28	4	4	5	5	5	23
29	5	5	4	3	5	22
30	4	3	4	5	5	21
31	5	5	4	4	3	21
32	4	1	4	1	5	15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jember
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jember

33	4	4	4	2	4	18
34	5	4	5	5	5	24
35	4	4	5	4	4	21
36	5	4	4	4	5	22
37	5	5	4	5	5	24
38	4	4	5	5	4	22
39	4	5	4	4	4	21
40	4	3	4	4	5	20
41	4	3	4	3	5	19
42	5	3	3	4	5	20
43	3	3	4	3	3	16
44	3	2	5	5	4	19
45	5	4	4	4	5	22
46	4	3	5	5	5	22
47	5	5	4	3	5	22
48	4	3	4	5	4	20
49	4	5	5	4	5	23
50	4	4	4	4	4	20
51	4	1	5	5	5	20
52	4	2	4	4	4	18
53	5	5	4	5	5	24
54	5	4	4	3	4	20
55	4	4	4	3	4	19
56	4	5	5	3	5	22
57	5	5	3	3	5	21
58	4	4	3	2	4	17
59	4	4	5	4	4	21
60	5	5	4	3	5	22
61	5	3	5	5	5	23
62	5	5	4	3	5	22
63	5	4	4	5	5	23
64	4	5	4	4	5	22
65	4	5	4	1	4	18
66	4	5	4	2	5	20
67	5	4	5	5	4	23
68	5	4	5	4	5	23
69	5	4	4	4	4	21
70	5	5	4	4	4	22
71	4	4	5	4	4	21
72	5	3	4	5	5	22
73	4	4	4	3	4	19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

74	5	5	4	3	4	21
75	4	5	3	5	5	22
76	5	4	4	4	5	22
77	5	4	5	5	4	23
78	5	4	4	4	4	21
79	5	4	5	5	4	23
80	5	4	4	3	5	21
81	4	4	5	5	5	23
82	5	4	4	1	5	19
83	4	4	4	4	5	21
84	5	3	5	4	5	22
85	5	4	4	4	5	22
86	5	4	5	4	4	22
87	4	5	4	4	5	22
88	4	5	4	4	5	22
89	5	5	4	3	5	22
90	5	3	4	4	5	21
91	5	5	4	3	4	21
92	5	5	4	5	5	24
93	4	5	5	5	5	24
94	5	4	4	4	5	22
95	5	5	4	5	5	24
96	4	5	4	4	5	22
97	4	4	4	4	5	21
98	4	5	4	4	5	22
99	5	4	4	5	5	23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## CURRICULUM VITAE



### A. Identitas Diri

Nama : Delavia Cardona Putri  
 Tempat lahir : Jambi  
 Tanggal lahir : 13 Desember 1999  
 Agama : Islam  
 No.HP : 0822-6224-3002  
 Alamat asal : Desa Senaung RT 06 RW 02 Kab. Muaro Jambi Kec.  
 Jambi Luar Kota  
 E-Mail : delaviacardonaputri@gmail.com  
 Nama ayah : Edwar Cardo  
 Nama ibu : Lasnidar

### B. Riwayat Pendidikan

a. SDN 60 Desa Sembubuk Muaro Jambi	2005-2011
b. SMPN 15 Muaro Jambi	2011-2014
c. SMKN 4 Kota Jambi	2014-2017
d. UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi	2017-2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Jambi