



**PERSEPSI MAHASISWA ATAS KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN AKAD *WADIAH* DI
BANK SYARIAH**

SKRIPSI

ELLISA NUR AMELIA 1710116032

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**



**PERSEPSI MAHASISWA ATAS KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN AKAD WADIAH DI
BANK SYARIAH**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi**

ELLISA NUR AMELIA 1710116032

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Usulan penelitian ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ellisa Nur Amelia

NIM : 1710116032

Bilamana di kemudian hari ditemukan keidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 3 Juli 2021

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a portion of a yellow 10,000 Indonesian Rupiah banknote. The banknote features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA' and 'TEMPERATUR'. The serial number '271X287112553' is visible at the bottom of the note.

(Ellisa Nur Amelia)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ellisa Nur Amelia
NIM : 1710116032
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Ekonomi Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Persepsi Mahasiswa atas Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Menggunakan Akad *Wadiah* di Bank Syariah

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 3 Juli 2021

Yang menyatakan,



(Ellisa Nur Amelia)

SKRIPSI

PERSEPSI MAHASISWA ATAS KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN AKAD WADIAH DI BANK SYARIAH

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ELLISA NUR AMELIA 1710116032

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 12 Juli 2021
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Tati Handayani, SE., MM.
Ketua Penguji



Ade Nur Rohim, S.H.I., M.E.I.
Penguji I



Mira Rahmi, SE., M.BA.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan



Muhammad Anwar Fathoni, Lc., MA.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 12 Juli 2021

***Students Perceptions of Service Quality and Promotion of Interest in
Using Wadiah Contract in Islamic Banks***

By Ellisa Nur Amelia

Abstract

Users of wadiah savings accounts are more desirable in Islamic banks, this can be seen from the high number of wadiah savings accounts in the financing data and third party funds of Islamic commercial banks in Islamic Banking Statistics 2020. The increase in users of wadiah savings accounts occupies 1.2%, which is superior compared to mudharabah contract savings. This study aims to determine student perceptions of service quality and promotion of interest in using wadiah contracts in Islamic banks. This analysis uses independent variables, namely service quality and promotion. The dependent variable is interest. The sample of this research is students who have savings at Bank Syariah Mandiri, Bank Negara Indonesia Syariah and Bank Rakyat Indonesia Syariah. Data was collected by using a questionnaire distributed directly as many as 100 questionnaires. The method used in this study is multiple linear regression analysis, with hypothesis testing t test and f test. The results of this study indicate that service quality has a significant positive effect on interest, while promotion has a positive but not significant effect on interest. For service quality and promotion together have a significant positive effect on interest. The results of this study in the future contribute to the increase in Islamic bank customers through the use of wadiah contracts with good service quality and good promotions created.

Keywords: *promotion, service quality, student perception, wadiah contract.*

Persepsi Mahasiswa atas Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Menggunakan Akad *Wadiah* di Bank Syariah

Oleh Ellisa Nur Amelia

Abstrak

Pengguna tabungan akad *wadiah* lebih diminati di bank syariah, hal ini dilihat dari tingginya jumlah rekening tabungan akad *wadiah* pada data pembiayaan dan dana pihak ketiga bank umum syariah dalam Statistik Perbankan Syariah 2020. Peningkatan pengguna tabungan akad *wadiah* menduduki 1,2% lebih unggul dibandingkan dengan tabungan akad *mudharabah*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa atas kualitas pelayanan dan promosi terhadap minat menggunakan akad *wadiah* di bank syariah. Analisis ini menggunakan variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan promosi. Variabel dependennya adalah minat. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa yang memiliki tabungan di Bank Syariah Mandiri, Bank Negara Indonesia Syariah dan Bank Rakyat Indonesia Syariah. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner disebarkan langsung sebanyak 100 kuesioner. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda, dengan pengujian hipotesis uji t dan uji f. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap minat, sedangkan promosi memiliki pengaruh positif namun secara tidak signifikan terhadap minat. Untuk kualitas pelayanan dan promosi secara bersama memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap minat. Hasil penelitian ini dikemudian hari memberikan kontribusi pada peningkatan nasabah bank syariah melalui penggunaan akad *wadiah* dengan baiknya kualitas pelayanan yang dimiliki serta baiknya promosi yang diciptakan.

Kata Kunci : akad *wadiah*, kualitas pelayanan, persepsi mahasiswa, promosi.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvi.ac.id, e-mail : febupnvi@upnvi.ac.id

BERITA ACARA SIDANG SKRIPSI
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021

Telah dilaksanakan Sidang Skripsi dihadapan Tim Penguji pada hari Senin, tanggal 12 bulan Juli tahun 2021:

Nama : Ellisa Nur Amelia

NIM : 1710116032

Program : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi: Persepsi Mahasiswa atas Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat
Menggunakan Akad *Wadiah* di Bank Syariah

Dengan hasil LULUS/~~TIDAK LULUS~~*.

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Tati Handayani, SE., MM.	Ketua Penguji	1.
2	Ade Nur Rohim, S.H.I, M.E.I.	Penguji I	2.
3	Mira Rahmi, SE., M.BA.	Penguji II **	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 12 Juli 2021
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kaprod. Ek. Syariah S1

(Muhammad Anwar Fathoni, Lc., MA)

PRAKATA

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penelitian ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Februari 2021 dengan judul **“Persepsi Mahasiswa atas Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Menggunakan Akad *Wadiah* di Bank Syariah”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Mira Rahmi, SE., M.BA. selaku dosen pembimbing 1, Ibu Lili Puspita Sari, S.EI., ME. selaku dosen pembimbing 2, dan Ibu Tati Handayani, SE., MM. yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat dalam penyusunan penelitian ini. Terima kasih juga saya sampaikan kepada para dosen Ekonomi Syariah Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

Di samping itu, ucapan terima kasih disampaikan kepada kedua orang tua serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada saya. Terima kasih saya sampaikan kepada Nabil Ichsan Nazib yang selalu mendampingi dan sabar mendengarkan segala keluh kesah yang saya hadapi. Ucapan terima kasih juga kepada Lisana, Farra, Framesya, Shafira, Firyal, dan Firda yang ikut serta membantu dan senantiasa memberikan dukungan selama ini. Serta ucapan terima kasih saya sampaikan kepada seluruh teman-teman di jurusan S1 Ekonomi Syariah 2017 dan pihak lain yang saya tidak dapat sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 3 Juli 2021

Ellisa Nur Amelia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA SIDANG SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah.....	5
I.3. Tujuan Penelitian	5
I.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
II.1. Landasan Teori.....	7
II.1.1. Minat	7
II.1.2. Akad Wadiah	8
II.1.3. Persepsi	11
II.1.4. Kualitas Pelayanan.....	13
II.1.5. Promosi	15
II.2. Penelitian Terdahulu	16
II.3. Kerangka Teori	21
II.4. Hipotesis	21

BAB III METODE PENELITIAN	23
III.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	23
III.1.1. Definisi Operasional	23
III.1.2. Pengukuran Variabel.....	24
III.2. Populasi dan Sampel	24
III.2.1. Polulasi.....	24
III.2.2. Sampel.....	24
III.3. Teknik Pengumpulan Data.....	25
III.3.1. Jenis Data	25
III.3.2. Sumber Data	25
III.3.3. Pengumpulan Data	26
III.4. Teknik Analisi Data	26
III.4.1. Uji Kualitas Data.....	26
III.4.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	27
III.4.3. Uji Asumsi Klasik.....	27
III.4.4. Analisis Regresi Berganda.....	28
III.4.5. Uji Hipotesis	29
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 31
IV.1. Deskripsi Objek Penelitian	31
IV.1.1 Tabungan Akad <i>Wadiah</i>	31
IV.2. Deskripsi Data Penelitian.....	32
IV.2.1 Deskripsi Data Responden.....	32
IV.2.2 Analisis Data Deskriptif.....	36
IV.3. Uji Hipotesis dan Analisis	40
IV.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	40
IV.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	43
IV.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	45
IV.3.4 Uji Hipotesis	47
IV.4. Pembahasan.....	48
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	 52
V.1. Simpulan	52
V.2. Keterbatasan Penelitian.....	52
V.3. Saran	53

DAFTAR PUSTAKA	54
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin	3
Tabel 2. Matrix Penelitian Tedahulu.....	19
Tabel 3. Pengukuran Variabel.....	24
Tabel 4. Skala <i>Likert</i>	26
Tabel 5. Manfaat Tabungan Akad <i>Wadiah</i>	32
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 8. Karakteristik Responden Jenjang Pendidikan.....	33
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	34
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Nasabah Bank.....	35
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Akad Tabungan	35
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	36
Tabel 13. Analisis Deskriptif	36
Tabel 14. Analisis Deskriptif Variabel Minat (Y)	37
Tabel 15. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	38
Tabel 16. Analisis Deskriptif Variabel Promosi (X_2)	39
Tabel 17. Pengujian Validitas Minat (Y)	40
Tabel 18. Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan (X_1).....	41
Tabel 19. Pengujian Validitas Promosi (X_2).....	42
Tabel 20. Uji Reliabilitas Minat.....	43
Tabel 21. Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	43
Tabel 22. Uji Reliabilitas Promosi.....	43
Tabel 23. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	44
Tabel 24. Uji Multikolinearitas	44
Tabel 25. Uji Glejser.....	45
Tabel 26. Estimasi Koefisien Model Regresi.....	46
Tabel 27. Pengujian Parsial (Uji t).....	47
Tabel 28. Uji Simultan	48
Tabel 29. Nilai Koefisien Determinasi (R^2).....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Jumlah Rekening Tabungan <i>Wadiah</i> dan <i>Mudharabah</i> BUS.....	1
Gambar 2. Grafik Sebaran Jaringan Kantor BUS DKI Jakarta.....	4
Gambar 3. Bagan Proses <i>Wadiah Yad Amanah</i>	9
Gambar 4. Bagan Proses <i>Wadiah Yad Dhamanah</i>	10
Gambar 5. Kerangka Konseptual	21
Gambar 6. Hasil <i>Scatter Plot</i>	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 3. Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 4. Hasil *Output* SPSS Uji Validitas
- Lampiran 5. Hasil *Output* SPSS Uji Reliabilitas
- Lampiran 6. Hasil *Output* SPSS Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7. Hasil *Output* SPSS Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8. Hasil *Output* SPSS Uji Hipotesis
- Lampiran 9. Tabel T
- Lampiran 10. Tabel F
- Lampiran 11. Catatan Revisi
- Lampiran 12. Lembar Perbaikan Revisi
- Lampiran 13. Hasil Turnitin