

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH, KUALITAS
PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENABUNG DI BANK SUMUT SYARIAH KCPSy PANYABUNGAN**

SKRIPSI

OLEH:

AMALIA AZIZAH PUTRI DZAKIAH MATONDANG

NIM. 53.15.3.023



PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH, KUALITAS
PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENABUNG DI BANK SUMUT SYARIAH KCPSy PANYABUNGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah**

OLEH:

AMALIA AZIZAH PUTRI DZAKIAH MATONDANG

NIM. 53.15.3.023



PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :


PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH, KUALITAS PELAYANAN
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI
BANK SUMUT SYARIAH KCPSY PANYABUNGAN

Oleh:
AMALIA AZIZAH PUTRI DZAKIAH MATONDANG
NIM. 53.15.3.023


Dapat Diactujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah

Medan, 28 Juli 2023

Pembimbing I


Dr. Susanto, MA
NIDN. 2007006701

Pembimbing II


Rahmi Syahriza, S.Th., I. MA
NIDN. 2003018501

UIN
Ketua Jurusan
SUMATERA UTARA
MEDAN


Dr. Fati Anwarani, MA
NIDN. 2011057701

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amalia Azizah Putri Dzakiah Matondang
NIM : 53153023
Tempat/Tgl. Lahir : Manambin, 22 Mei 1998
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Tembaga Kel. Tanah 600 Marelan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK SUMUT SYARIAH KCPsy PANYABUNGAN" benar karya asli penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab penulis.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 28 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan



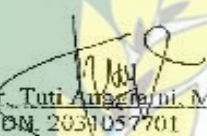
AMALIA AZIZAH PUTRI DZAKIAH MTD
NIM 53153023

PENGUSAHAN


Skripsi berjudul "PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK SUMUT SYARIAH KCPSY PANYABUNGAN" an. Amalia Azizah Putri Dzakiah Malondang, NIM 52153023 Jurusan Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU Medan pada tanggal 09 Agustus 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah.

Medan, 15 Agustus 2022
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Jurusan Perbankan Syariah UIN-SU


Ketua

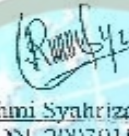

Dr. Tuti Anzafriani, MA
NIDN. 2039057701


Sekretaris



Muhsanad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I
NIDN. 2026048901

Anggota

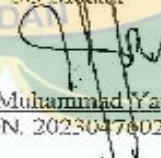

Dr. Sugianto, MA
NIDN. 2007006701


Rahmi Syahriza, S.Th, I. MA
NIDN. 2003018501


Dr. Zuhriah M. Nawawi, MA
NIDN. 2018087601


Nursanti Yanti, M.E.I
NIDN. 2128059002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN-SU Medan


Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

ABSTRAK

Skripsi berjudul “**Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Sumut Syariah Kcpsy Panyabungan**” Atas nama Amalia Azizah Putri Dzakiah Matondang. Di bawah Bimbingan Dr. Sugianto, MA, sebagai Pembimbing I dan Rahmi Syahriza, S.th I.MA, sebagai pembimbing II .

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah, kualitas pelayanan, dan promosi terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Sumut Syariah KCPSy Panyabungan. Penelitian ini dilatar belakangi oleh kurangnya pemahaman masyarakat tentang pengelolaan keuangan berbasis syariah dan kurangnya informasi tentang produk yang ada di bank Sumut Syariah KCPSy Panyabungan. Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif dengan populasi adalah nasabah yang menggunakan produk DPK per Desember 2021 berjumlah 4.489 nasabah. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 nasabah yang didapat dengan menggunakan rumus slovin. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah di uji validitas dan reabilitas. Hasil penelitian secara parsial didapat literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Sedangkan variabel promosi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Sedangkan secara simultan literasi keuangan syariah, kualitas pelayanan, dan promosi terhadap keputusan nasabah sebesar 30,6%. Hal ini didukung oleh kuatnya religiusitas masyarakat di daerah Mandailing Natal yang mendorong keputusan masyarakat itu sendiri untuk melakukan transaksi melalui perbankan syariah.

Kata Kunci: *Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Pelayanan, Promosi, Keputusan Nasabah, Kuantitatif*

UIN
SUMATERA UTARA
MEDAN

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Allah SWT yang telah membimbing dan memberi kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam atas Baginda Rasulullah SAW beserta keluarga, sahabat dan umatnya hingga akhir zaman.

Adapun judul skripsi ini ialah **“PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG BANK SUMUT SYARIAH KCPSy PANYABUNGAN”**. Dalam usaha menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari bahwa banyak kesulitan yang dihadapi namun akhirnya usaha penulisan skripsi ini dapat penulis selesaikan walaupun jauh dari kemampuan dan kesempurnaan.

Tentunya ini semua tidak terlepas dari pertolongan Allah SWT dan Terkhusus kedua orang tua tercinta Ayahanda Gufron Matondang dan Ibunda Siti Kholilah SPd. dan kakak, abang serta adik yang telah memberikan dorongan, doa dan segala pengorbanan yang tiada terkira dan semoga dicatat sebagai amal sholeh oleh Allah SWT dan penulis berterima kasih sebanyak-banyaknya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penyelesaian skripsi ini merupakan salah satu syarat tugas akhir dalam menyelesaikan perkuliahan pada program S1 untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Dalam kesempatan ini, penyusun ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, adapun pihak-pihak tersebut adalah :

1. Terimakasih kepada Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, M.A, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
2. Terimakasih kepada Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag, selaku Dekan dan segenap jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Sumatera Utara.
3. Terimakasih kepada Ibu Dr, Tuti Angraini, MA, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah,

4. Terimakasih kepada Bapak Alm. Aliyuddin Abdul Rasyid L.C M.A, selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan arahan-arahan kepada penulis dai penentuan judul hingga terbentuknya skripsi ini.
5. Terimakasih kepada bapak Dr. Sugianto, MA, selaku pembimbing i yang telah memberikan banyak arahan serta masukan dalam membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Terimakasih kepada Ibu Rahmi Syahriza, S.th I.MA, selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama penulis belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
8. Manajemen dan seluruh Staff PT. Bank SUMUT Syariah KCPSy Panyabungan yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini sehingga skripsi penulis dapat terselesaikan.
9. Teruntuk sahabat-sahabat tercinta serta teman seperjuangan, yang telah banyak membantu dan memberikan suport kepada penulis sampai skripsi ini selesai.
10. Seluruh teman-teman dan keluarga penulis di kelas S1 Perbankan Syariah C yang telah membantu dan memberi motivasi serta semangat kepada penulis sampai skripsi ini selesai.
11. Serta seluruh pihak yang telah berjasa, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Mudah-mudahan segala bantuan dan pengorbanannya dicatat menjadi amal sholeh oleh Allah SWT.

Akhirnya pada semua pihak yang terlibat langsung atau tidak langsung dengan penuntasan penulisan skripsi ini, penulis menyampaikan terima kasih sebanyak-banyaknya dan penghargaan yang setinggi-tingginya sembari penulis memohon kepada Allah SWT bagi mereka, semoga dibalas dengan pahala

berlimpah ganda dan dijadikannya sebagai amal sholeh yang diridhoi-Nya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, terutama bagi penulis sendiri, aamiin.

Medan, 28 Juli 2022

Wassalam

Amalia Azizah Putri Dz. M
NIM. 53153023

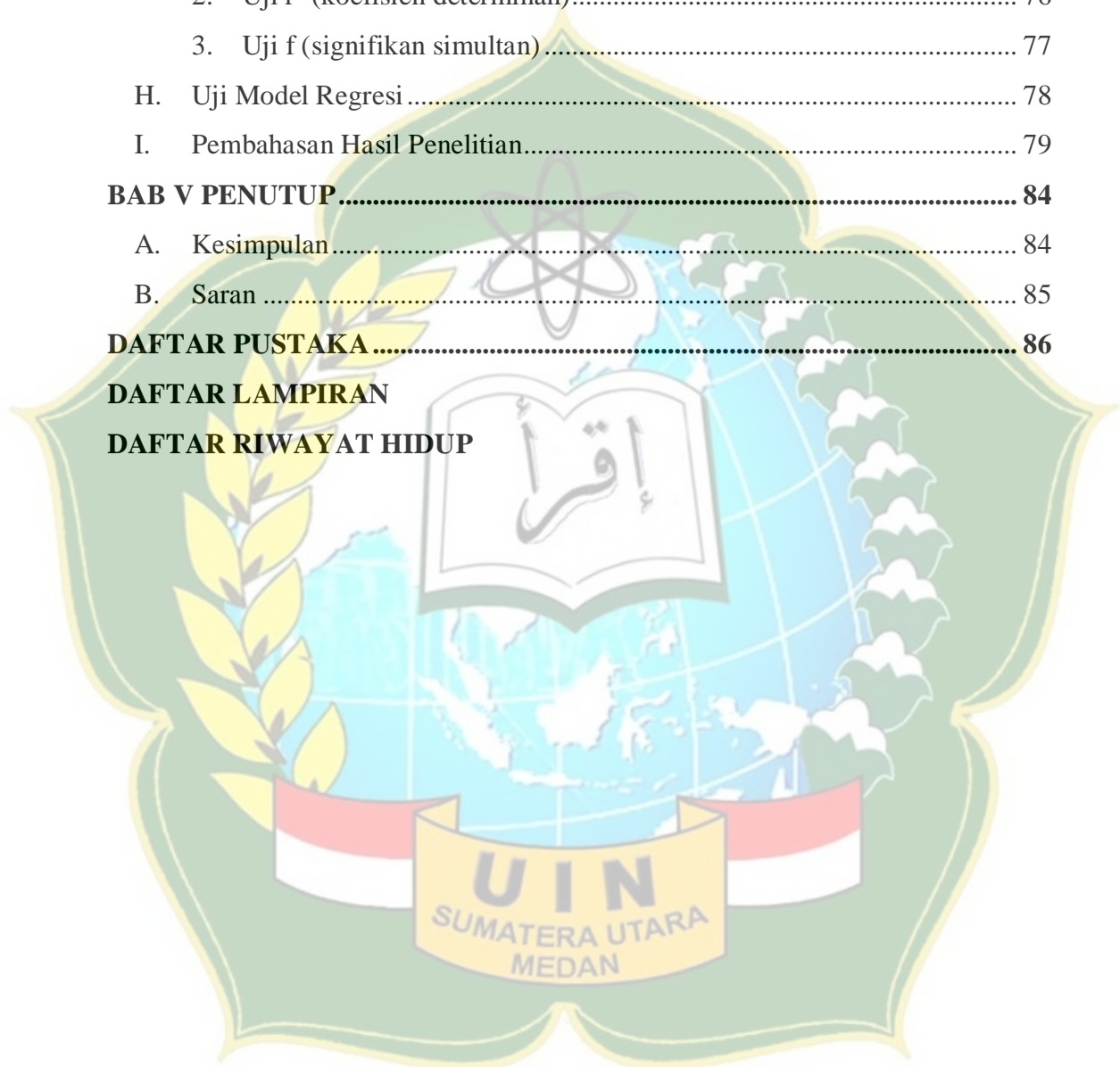


DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi masalah	5
C. Batasan masalah	6
D. Perumusan masalah.....	6
E. Tujuan dan manfaat penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORITIS DAN KERANGKA PEMIKIRAN	9
A. Landasan Teori	9
1. Keputusan Nasabah	9
a. Pengertian Keputusan	9
b. Proses Pengambilan Keputusan.....	10
c. Faktor-faktor Pengambilan Keputusan	12
d. Pengambilan Keputusan Menurut Islam.....	13
2. Literasi Keuangan Syariah	16
a. Pengertian Literasi Keuangan Syariah.....	16
b. Indikiator Literasi Keuangan Syariah	18
3. Kualitas Pelayanan.....	24
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	24
b. Kualitas Peayanan Dalam Pandangan Islam	26
c. Dimensi Kualitas Pelayana	28
4. Promosi.....	29
a. Pengertian Promosi	29
b. Bentuk-Bentuk Promosi.....	30

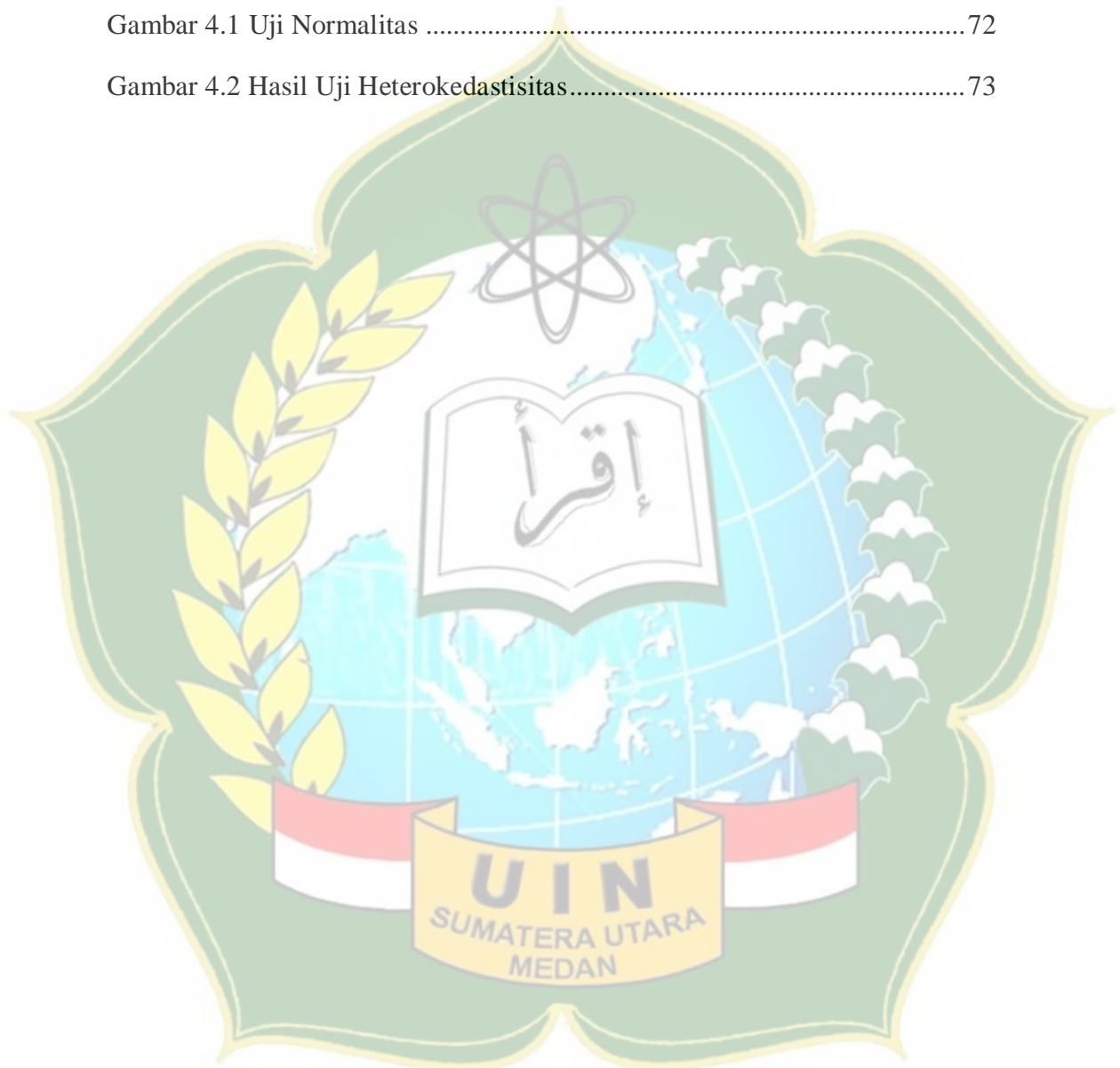
c.	Promosi Dalam Pandangan Islam	31
d.	Etika Dalam Promosi	32
e.	Tujuan Promosi	33
B.	Penelitian sebelumnya	34
C.	Kerangka Pemikiran.....	39
D.	Hipotesis	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		42
A.	Pendekatan Penelitian	42
B.	Lokasi dan waktu penelitian.....	42
C.	Populasi dan Sampel	42
1.	Populasi	42
2.	Sampel	43
D.	Teknik Pengumpulan Data	43
E.	Definisi Operasional	44
F.	Tekhnik Analisis Data	46
1.	Uji Validitas Dan Reliabilitas Data	46
2.	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.	Uji Hipotesis	49
4.	Uji Model Regresi.....	50
BAB IV TEMUAN PENELITIAN		51
A.	Gambaran Umum Bank Sumut Syariah	51
B.	Ruang Lingkup Bidang Usaha	52
C.	Jenis-jenis jasa	54
D.	Hasil Penelitian	56
1.	Deskripsi Responden	56
2.	Responden Variabel Penelitian	58
E.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69
1.	Uji Validitas	69
2.	Uji Reliabilitas	71
F.	Uji Asumsi Klasik	72
1.	Uji Normalitas.....	72

2. Uji Multikolinieritas	73
3. Uji Heterokedastisitas.....	74
G. Uji Hipotesis	75
1. Uji t (signifikan parsial)	75
2. Uji r^2 (koefisien determinan).....	76
3. Uji f (signifikan simultan).....	77
H. Uji Model Regresi	78
I. Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
BAB V PENUTUP	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
DAFTAR LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan	11
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4.1 Uji Normalitas	72
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	73



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Jumlah Nasabah Dpk Bank Sumut Syariah Panyabungan.....	2
Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1: Instrumen Skala Likert.....	43
Tabel 3.2: Definisi Operasional.....	45
Tabel 4.1: Responden berdasarkan Jenis kelamin	55
Tabel 4.2: Responen berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.3: Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.4: Responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	57
Tabel 4.5: Hasil Angketvariabel Keputusan Nasabah	58
Tabel 4.6: Hasil Angket Variabel Literasi Keuangan Syariah	60
Tabel 4.7: Hasil Angket Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 4.8: Hasil Angket Variabel Promosi.....	66
Tabel 4.9: Hasil Uji Validitas	69
Tabel 4.10: Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.11: Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4.12: Hasil Uji Multikolinieritas	72
Tabel 4.13: Hasil Uji T	74
Tabel 4.14: Hasil Uji Determinan R	75
Tabel 4.15: Hasil Uji F.....	76
Tabel 4.16: Hasil Uji Regresi Berganda	76