

**HALAMAN JUDUL**

PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
MINAT MENABUNG DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC  
PALEMBANG DEMANG  
TAHUN 2022

*THE EFFECT OF PROMOTION AND SERVICE QUALITY ON  
INTEREST IN SAVING AT THE INDONESIAN ISLAMIC BANK (BSI) KC  
PALEMBANG DEMANG  
IN 2022*

Disusun Oleh:

Nama : Shinta Bella

NIM : 201802070

Pembimbing I : Moh Faizal,S.Sos.,M.H.I

Pembimbing II : Fadila,S.E.I.,M.Si



**SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH  
INDO GLOBAL MANDIRI (STEBIS IGM)**

Jl. Jend. Sudirman No. 629 Km. 4 Palembang, No Telp: 0711-5734506 Fax (0711) 5734506,  
Website: [stebisigm.ac.id](http://stebisigm.ac.id) Email: [mail@stebisigm.ac.id](mailto:mail@stebisigm.ac.id)

---

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat  
Menabung Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Palembang Demang  
Tahun 2022

Nama : Shinta Bella

Npm : 20102070

Dosen Pembimbing I

**Moh Faizal, S.Sos., M.H.I**

NIDN. 2110067902

Dosen Pembimbing II

**Fadila, S.E.I., M.Si**

NIDN. 2108089001



**SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH  
INDO GLOBAL MANDIRI (STEBIS IGM)**

Jl. Jend. Sudirman No. 629 Km. 4 Palembang, No Telp: 0711-5734506 Fax (0711) 5734506,

Website: [stebisigm.ac.id](http://stebisigm.ac.id) Email: [mail@stebisigm.ac.id](mailto:mail@stebisigm.ac.id)

**LEMBAR PENGESAHAN**

**"JUDUL SKRIPSI"**

Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bank  
Syariah Indonesia (BSI) Kc Palembang Demang Tahun 2022

**SKRIPSI**

Diajukan untuk persyaratan guna mendapatkan Gelar Sarjana Sastra satu (S1) Pada  
Program Studi Perbankan Syariah STEBIS IGM

Disusun Oleh :

Shinta Bella  
20102070

Pembimbing I

Moh Faizal, S.Sos.,M.H.I  
NIDN. 2110067902

Pembimbing II

Fadila, S.E.I., M.Si  
NIDN. 2108089001

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua STEBIS IGM

H.Chandra Satria, S.E., M.Si  
NIDN. 0209068101

Kaprodi Perbankan Syariah

Fadila, S.E.I., M.Si  
NIDN. 2108089001

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul : Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia ( BSI) Kc Palembang Demang.

Nama : Shinta Bella

NPM : 201802070

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.E

Palembang, 1 Agustus 2022  
Ketua STEBIS IGM



H. Chandra Satria, S.E., M.S.I  
NIDN. 0209068101

### HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shinta Bella

NPM : 201802070

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian dan karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang merujuk pada sumbernya.

Palembang, 1 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Shinta Bella  
NPM. 201802070

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Sebagai sivitas akademi STEBIS IGM, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shint Bella

NPM : 201802070

Program Studi : Perbankan Syariah

Institusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri  
Palembang

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM Hak bebas *Royalti (No-Exclusive Royalti Free Right)* atas karya ilmiah Saya yang berjudul: **Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Palembang Demang Tahun 2022.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksekutif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalohmedia/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mmempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Palembang, 1 Agustus 2022

Yang menyatakan,

  
  
Shinta Bella  
NPM. 201802070

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI**

Skripsi Berjudul : Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Palembang Demang Tahun 2022.

Nama : Shinta Bella

NPM : 201802070

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji munaqasah

Ketua : Fadilla, S.E.I., M.Si ( *df* )

Penguji I : Meriyati, S.H.I.,M.H.I ( *[Signature]* )

Penguji II : Choirunnisak, S.E.I.,M.E ( *[Signature]* )

Diuji di Palembang pada tanggal : 18 Juli 2022

Waktu : 10:00-11:30

Predikat Kelulusan : Memuaskan/Sangat memuaskan/Cumlaude

\*Coret yang tidak perlu\*



**LEMBAR REVISI**

Nama : Shinta Bella  
NPM : 201802070  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Palembang Demang Tahun 2022.  
Ketua Penguji :

*dibal*

Fadilla, S.E.I., M.Si  
NIDN. 2108089001

Penguji I :

*Meriyati*

Meriyati, S.H.I.,M.H.I  
NIDN. 2129058501

Penguji II :

*Choirunnisak*

Choirunnisak, S.E.I.,M.E  
NIDN. 2109029103

Palembang, 2022

Mengetahui  
Kaprodi Perbankan Syariah

*dibal*

Fadilla, S.E.I., M.Si  
NIDN. 2108089001



## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“Jangan Ragu Dalam Mengambil Keputusan Sebab Keraguan Merupakan Musuh Terbesar Dalam Meraih Impian”

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ﴿١٣٩﴾

“Jangan kamu merasa lemah dan bersedih, sebab kamu paling tinggi derajatnya jika kamu beriman”

( QS. Al-Imran : 139)

### PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang maha kuasa atas segala limpahan ridho, hidayah, dan inayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan baik.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Kedua orang tua saya Bapak Jeny dan Ibu Susila

Kakek saya Bandarsyah dan Nenek saya Rusia

Semua keluarga Besar saya

Dosen-Dosen Perbankan Syariah

Teman-Teman Perbankan Syariah kelas B angkatan 2018

Atas doa, dorongan dan motivasinya serta semangat yang selalu diberikan tanpa henti-hentinya yang sangat bernilai dan berkesan selama saya kuliah saya ucapkan Terimakasih.

## **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas mengenai Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia (BSI). Adapun penelitian ini bertujuan menjelaskan pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif lapangan dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah uji asumsi klasi, analisis liner berganda, uji hipotesis serta metode wawancara, dokumentasi, dan menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner, dibantu dengan program computer SPSS (Statistical Package For Social Science) Versi 26. Adapun hasil dari penelitian ini akan dideskripsikan Berdasarkan hasil penelitian ini penerapan promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung di bank syariah Indonesia (BSI) berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi, dan menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner dan spss. Yang meliputi nasabah dan karyawan bank telah diterapkan dengan baik.

**Kata kunci : Promosi , Kualitas Pelayanan, Minat Menabung**

## **ABSTRACT**

*This study discusses the Effect of Promotion and Service Quality on Interest in Savings at Indonesian Islamic Banks (BSI). This study aims to explain the effect of promotion and service quality on interest in saving. This study uses a quantitative field research method with the methods used in this study are the classification assumption test, multiple linear analysis, hypothesis testing and interview methods, documentation, and using questionnaire data collection techniques, assisted by the SPSS (Statistical Package For Social Science) computer program. Version 26. The results of this study will be described. Based on the results of this study the application of promotion and service quality to interest in saving at Indonesian Islamic banks (BSI) based on the results of interviews, documentation, and using questionnaires and SPSS data collection techniques. Which includes customers and bank employees have been implemented properly.*

**Keywords: Promotion, Service Quality, Saving Interest**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### *PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN*

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan tesis ini berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

#### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif		Tidak dilambangkan
ب	Ba <sup>ʿ</sup>	B	Be
ت	Ta <sup>ʿ</sup>	T	Te
ث	Sa <sup>ʿ</sup>	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa <sup>ʿ</sup>	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha <sup>ʿ</sup>	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra <sup>ʿ</sup>	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣād	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa <sup>ʿ</sup>	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)

ظ	Zā <sup>ʿ</sup>	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	ʿain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa <sup>ʿ</sup>	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha <sup>ʿ</sup>	H	Ha
ء	Hamz ah	ﺀ	Apostrof
ي	Ya <sup>ʿ</sup>	Y	Ye

#### B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	„iddah
-----	---------	--------

#### C. Ta’ Marbutah Di Akhir Kata

##### 1. Bila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	Hibah
جزية	Ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan

sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang „al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	Karâmah al-aulyâ“
--------------------------	---------	-------------------

3. Bila ta” marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis t atau h.

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	Zakâh al-fiṭri
-------------------	---------	----------------

#### D. Vokal Pendek

فَعَلَ	Fathah	ditulis	A fa“ala
ذُكِرَ	kasrah	ditulis	i zükira
يَذْهَبُ	Dammah	ditulis	u yazhabu

#### E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جَاهِلِيَّةَ	ditulis	Â
		ditulis	jâhiliyyah
2	fathah + ya“ mati تَنْسَى	ditulis	â
		ditulis	tansâ
3	kasrah + ya“ mati كَرِيمَ	ditulis	î
		ditulis	karîm
4	dammah + wawu mati فُرُوضَ	ditulis	û
		ditulis	furûd

F. Vokal Rangkap

1	fathah + ya <sup>ˁ</sup> mati بَيْتِكُمْ	Ditulis ditulis	ai bainakum
2	fathah + wawu mati قَوْل	ditulis ditulis	au qaul



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, Dengan puji dan syukur serta kehadiran Allah SWT berkat rahmat-Nya yang telah memberikan segala karunia dan nikmat-Nya, kesehatan jasmani dan rohani, serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, sehingga penulis/penyusun dapat menyelesaikan Proposal penelitian yang berjudul “Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kc Palembang Demang Tahun 2022” Skripsi ini telah disusun untuk memenuhi Persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana S1 pada Program Studi Perbankan Syariah di Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri (STEBIS IGM).

Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan beberapa pihak. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak H. Chandra Satria S.E.,M.M., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Indo Global Mandiri (STEBIS IGM) Palembang.
2. Ibu Fadilla S.E.I.,M.Si selaku ketua prodi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Indo Global Mandiri (STEBIS IGM) Palembang.
3. Bapak Moh Faizal,S.Sos.,M.H.I selaku dosen pembimbing Pertama yang telah senantiasa telah membimbing penulis dalam proses bimbingan, baik secara langsung maupun secara *online* karena pandemi covid-19 ini serta memberikan motivasi sehingga skripsi ini selesai.
4. Ibu Fadilla,S.E.I.,M.Si selaku dosen pembimbing Kedua yang telah senantiasa telah membimbing penulis dalam proses bimbingan, baik secara

lansung maupun secara *online* karena pandemi covid-19 ini serta memberikan motivasi sehingga skripsi ini selesai.

5. Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan-Karyawati Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Indo Global Mandiri (STEBIS IGM) Palembang yang senantiasa membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi penulis selama menempuh pendidikan S1.
6. Kepada Kepala Bank dan Karyawan-Karyawati Bank BSI Kc Palembang Demang yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan data-data yang penulis butuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua peneliti Bapak Jeny dan Ibu Susila serta Kakek saya Bandarsyah dan Nenek saya Rusia yang telah menjadi motivator dan pendukung terbesar yang selalu membimbing penulis di rumah dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Adik saya yang pertama Kristina dan Adik saya yang kedua Risky Alpando dan keluarga besar yang selalu membimbing dan memberikan semangat kepada penulis.
9. Segenap teman sejawat angkatan 2018 khususnya kelas B di Prodi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Indo Global Mandiri STEBIS IGM Palembang.
10. Teman Seperjuangan selama menempuh pendidikan Niken, Nila, Shelvy, Rindi, Ririn, Nurmeiny, Sindi, Shintia, yang selalu senantiasa memberi

motivasi dan mensupport peneliti selama masa kuliah di Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Indo Global Mandiri STEBIS IGM Palembang.

11. Sahabat terdekatku Welly Sandika yang selalu mensupport dan selalu menemani di setiap keadaan dan selalu memberikan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Seluruh pihak yang membantu Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu – persatu yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini..

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya. karena itu saran dan kritik sangat pemateri harapkan agar pemateri bisa melakukan yang lebih baik lagi.

Palembang, Maret 2022  
Penulis,

**Shinta Bella**  
NPM. 201802070

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI .....	vii
LEMBAR REVISI .....	viii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	ix
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	xii
KATA PENGANTAR .....	xvi
DAFTAR ISI .....	xix
DAFTAR TABEL .....	xxii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Pembahasan .....	5
<b>BAB II KERANGKA TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Pengertian Promosi .....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.3 Prinsip Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.4 Jenis Kualitas Pelayanan .....	14

2.1.5 Dampak Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.6 Minat Menabung.....	15
2.1.7 Faktor Yang Mempengaruhi Minat .....	17
2.1.8 Tabungan Mudharabah .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	20
2.3 Kerangka Berfikir Dan Hipotesis.....	25
2.3.1 Kerangka Berfikir .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	28
3.2 Metode Penelitian.....	28
3.3 Jenis dan Sumber data .....	29
3.4 Populasi Sampel .....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.6 Teknik Analisis Data .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Pebelitian .....	39
4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI) .....	39
4.1.2 Visi Dan Misi.....	40
4.2 Karakteristik Responden .....	41
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4.2.2 Identitas Responden Menurut Umur.....	42
4.3 Teknik Analisis Data.....	43
4.3.1 Studi Korelasional .....	43
4.4 Uji Kualitas Data.....	45
4.4.1 Uji Validitas.....	45
4.4.2 Uji Reabilitas .....	47
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	49
4.5.1 Uji Normalitas .....	49
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
4.7 Uji Hipotesis.....	52
4.7.1 Uji Koefisien Determinan $R^2$ (Uji Simulasi) .....	52

4.6.1 Uji Secara Serempak ( Uji F- test).....	54
4.6.2 Uji Secara Parsial ( Uji t- test).....	59
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Diperoleh Peneliti, 2022.....	25
Tabel 2. 2 Data Dibuat Peneliti, 2022.....	26
Tabel 4. 1 Data Diolah Peneliti Hasil SPSS 2.6, 2022.....	41
Tabel 4. 2 Data Diolah Peneliti Hasil SPSS 2.6, 2022.....	42
Tabel 4. 3 Data Diolah Peneliti Hasil SPSS 2.6, 2022.....	43
Tabel 4. 4 Data Diolah Peneliti Hasil SPSS 2.6, 2022.....	45
Tabel 4. 5 Data Diolah Peneliti Hasil SPSS 2.6, 2022.....	46
Tabel 4. 6 Data Diolah Peneliti Hasil SPSS 2.6, 2022.....	48
Tabel 4. 7 Data Diolah Peneliti Hasil SPSS 2.6, 2022.....	48
Tabel 4. 8 Data Diolah Peneliti Hasil SPSS 2.6, 2022.....	49
Tabel 4. 9 Data Diolah Peneliti Hasil SPSS 2.6, 2022.....	50
Tabel 4. 10 Data Diolah Peneliti Hasil SPSS 2.6, 2022.....	51
Tabel 4. 11 Data Diolah Peneliti Hasil SPSS 2.6, 2022.....	53
Tabel 4. 12 Data Diolah Peneliti Hasil SPSS 2.6, 2022.....	54
Tabel 4. 13 Data Diolah Peneliti Hasil SPSS 2.6, 2022.....	60