

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA STEBIS IGM
MENGUNAKAN BANK SYARIAH**



SKRIPSI

Oleh :

M.AIDIL FITRI

NPM 201901086P

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Strata Satu

Pada

Program Studi Ekonomi Syariah

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH
INDO GLOBAL MANDIRI
TAHUN 2022/1443H**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



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 Email: mail@stebisigm.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Keputusan Mahasiswa STEBIS IGM Menggunakan Bank Syariah
Nama : M. Aidil Fitri
NIM : 201901086P
Program Studi : Ekonomi Syariah

Palembang, 22 Agustus 2022

Mengetahui

Pembimbing I

H.Chandra Satria, SE., M.Si

NIDN. 0209068101

Pembimbing II

Nova Yanti Malcha, SE., MM

NIDN. 2104117402

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



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 Email: mail@stebisigm.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


Skripsi ini diajukan oleh,

Nama Mahasiswa : M. Aidil Fitri
NPM : 201901086P
Program Studi : Ekonomi Syariah


Telah dipertahankan dihadapan Penguji Ujian Komprehensif dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah STEBIS Indo Global Mandiri

Penguji Ujian Komprehensif

Ketua Penguji :


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

Penguji I :


Amir Salim, S.E.I., M.E
NIDN. 2122028302

Penguji II :


Saprida S.H.I., M.H.I
NIDN. 2114118401

Palembang, 1 September 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Kaprodi Ekonomi Syariah


Amir Salim, S.E.I., M.E
NIDN. 2122028302

Ketua STEBIS IGM


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

LEMBAR REVISI



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 Email: mail@stebisigm.ac.id


LEMBAR REVISI

Nama Mahasiswa : M. Aidil Fitri
NPM : 201901086P
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Keputusan Mahasiswa STEBIS IGM Menggunakan Bank Syariah


Ketua Penguji :


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

Penguji I :


Amir Salim, S.E.I., M.E
NIDN. 2122028302

Penguji II :


Saprida S.H.L., M.H.I
NIDN. 2114118401

Palembang, 15 Oktober 2022

Kaprodi Ekonomi Syariah



Amir Salim, S.E.I., M.E
NIDN. 2122028302

HALAMAN PERYATAAN KEASLIAN



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 Email: mail@stebisigm.ac.id

HALAMAN PERYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M.Aidil Fitri
Npm : 201901086P
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Seluruh data, informasi dan pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disampaikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil observasi merupakan hasil karya ilmiah sendiri dengan didampingi pembimbing dan bukan hasil penjiplakan / *plagiat*. Demikian pernyataan ini dibuat, jika dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidak benaran dalam pernyataan diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dari kampus STEBIS IGM Palembang sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.


Palembang, 7 Maret 2023



M. Aidil Fitri

201901086P

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

**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 Email: mail@stebisigm.ac.id


HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

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

Nama : M. Aidil Fitri
NPM : 201901086P
Program Studi : Ekonomi Syariah
Institusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri
(STEBIS IGM) Palembang
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalti Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa STEBIS IGM Menggunakan Bank Syariah** Beserta perangkat saya yang ada (Jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Palembang, 7 Maret 2023
Yang menyatakan


M. Aidil Fitri

vi

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Jangan menyerah terhadap suatu hal yang kamu hadapi, berusaha dan berdo’alah biarkan Allah yang menentukan”.

Persembahan

Dengan mengucap rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, karena atas izin dan ridha-nya, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak H.Gazali Masdan dan Ibu HJ. Miftahir Rahma, dengan segenap dukungan dan motivasi yang telah diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan karya tulis ini. Semoga Allah selalu mencurahkan kasih sayang serta nikmat kesehatan kepada keduanya.
2. Dosen pembimbing terimakasih atas bimbingan dan arahnya selama ini
3. Teman seperjuanganku keluarga besar Ekonomi Syariah 2018 yang telah memberikan dukungan serta rasa solidaritas yang tinggi
4. Almamaterku, Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri, Program Studi Ekonomi Syariah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji atas kehadiran Allah SWT. Karena limpahan rahmat serta hidayah-nya, penulis dapat memenuhi syarat atas kelulusan program studi S1 Ekonomi Syariah, Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang dengan menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa STEBIS IGM Menggunakan Bank Syariah** “. Sholawat besertakan salam tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi agung Nabi Muhamad SAW. Besserta keluarga dan para sahabatnya yang telah kita nantikan syafaatnya kelak.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan tugas akhir ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada bapak H. Chandra Satria. S.E.,M. Si selaku ketua Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo global Mandiri Palembang.
2. Kepada bapak Amir Salim, S.E., M.E. selaku ketua program studi Ekonomi syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo global Mandiri Palembang.
3. Kepada ibu Saprida S.H.I.,M.H.I selaku dosen pembimbing akademik saya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan pembuatan tugas akhir.
4. Kepada bapak H. Chandra Satria. S.E.,M. Si, selaku dosen pembimbing I dan ibu Nova Yanti Maleha S.E, M.M, selaku dosen pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran guna memberikan bimbingan serta arahan dalam pembuatan tugas akhir.
5. Kepada segenap Dosen Prodi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo global Mandiri Palembang yang telah banyak berperan

aktif dalam , menyumbangkan ilmu, wawasan dan pengetahuan kepada penulis.

6. Kepada keluarga tercinta, yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa yang selalu menyertai.
7. Kepada seluruh teman seperjuangan prodi ekonomi syariah, yang masing-masing telah memberikan semangat dan support satu sama lain, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir.

Penulis sadar bahwa pembuatan tugas akhir ini masih banyak ketidak sempurnaan termasuk dalam penyusunan konsep yang telah diajukan. Maka dari itu penulis mengucapkan terimakasih dan sangat mengharapkan kritikan serta saran agar penulis dapat memperbaiki di masa yang akan datang.

Akhirnya penulis berharap semoga ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan bernilai ibadah disisi Allah SWT, Amin Ya Rabbal Allamin.

Wasalammu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Palembang, 7 Maret 2023



M.Aidil Fitri

201901086P

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR REVISI	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
ABSTRAK	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Kualitas Produk	11
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.3 Bank Syariah	22
2.4 Keputusan Mahasiswa.....	24
2.5 Penelitian Terdahulu.....	27
2.6 Kerangka Pemikiran	33
2.6 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Metode Penelitian.....	35
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.4 Jenis dan Sumber Data	37

3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6 Skala Pengukuran	40
3.7 Teknik Analisis Data	41
3.8 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
4.2 Karakteristik Responden	48
4.3 Uji Kualitas Data	50
4.4 Uji Asumsi Klasik	54
4.5 Analisis Regresi Berganda	59
4.6 Hasil Penelitian.....	62
BAB V KESIMPULAN	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas	55
Gambar 4.2 Grafik P-Plot	56
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Mahasiswa Aktif STEBIS IGM.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Tingkat Cronbach Alpha.....	41
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Umur Responden.....	49
Tabel 4.3 Semester Responden	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Keputusan Mahasiswa (Y)	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X1)	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2)	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Mahasiswa (Y)	53
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	59
Tabel 4.13 Uji Statistik T	60
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	62

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA STEBIS IGM
MENGUNAKAN BANK SYARIAH**

**Oleh
M. Aidil Fitri
NPM 20190108P**

ABSTRAK

Faktor terkuat yang dapat meningkatkan jumlah nasabah di perbankan syariah dapat dilihat dari kualitas produk yang ditawarkan dan beragamnya produk yang dimiliki bank. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai penilaian seorang pelanggan terhadap ciri-ciri suatu produk atau jasa secara keseluruhan. Pengetahuan tentang bank syariah merupakan faktor yang sangat penting bagi minat mahasiswa Ekonomi Syariah untuk menggunakan bank syariah. Masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan mahasiswa stebis IGM menggunakan bank syariah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel diperoleh sebanyak 75 responden dari mahasiswa STEBIS IGM dengan teknik pengambilan Porpositive Sampling. Sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan observasi, metode angket dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan alat analisis SPSS 26. Analisis ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda. Dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan mahasiswa STEBIS IGM untuk menggunakan bank syariah.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Mahasiswa

ABSTRACT

The strongest factor that can increase the number of customers in Islamic banking can be seen from the quality of the products offered and the wide variety of products owned by the bank. Service quality can be interpreted as a customer's assessment of the features of a product or service as a whole. Knowledge of Islamic banks is a very important factor for the interest of Islamic Economics students to use Islamic banks. The problem that is discussed in this study is how the influence of product quality and service quality on the decisions of IGM stebis students using Islamic banks. This study uses quantitative methods. The sample was obtained as many as 75 respondents from STEBIS IGM students with the technique of taking Purposive Sampling. Meanwhile, the data collection was done by using observation, questionnaire method and documentation. The data obtained were then processed using SPSS 26 analysis tool. This analysis includes validity test, reliability test, classical assumption test and multiple regression analysis. From the results of data processing shows that product quality and service quality have a positive and significant effect either partially or simultaneously on the decision of STEBIS IGM students to use Islamic banks.

Keywords: product quality, service quality, student decisions