

**PENGARUH PENGETAHUAN, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN JASA PT. BANK
BNI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi
Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta



Disusun Oleh:

MIRNA HAMANUR

NIM: 1600012137

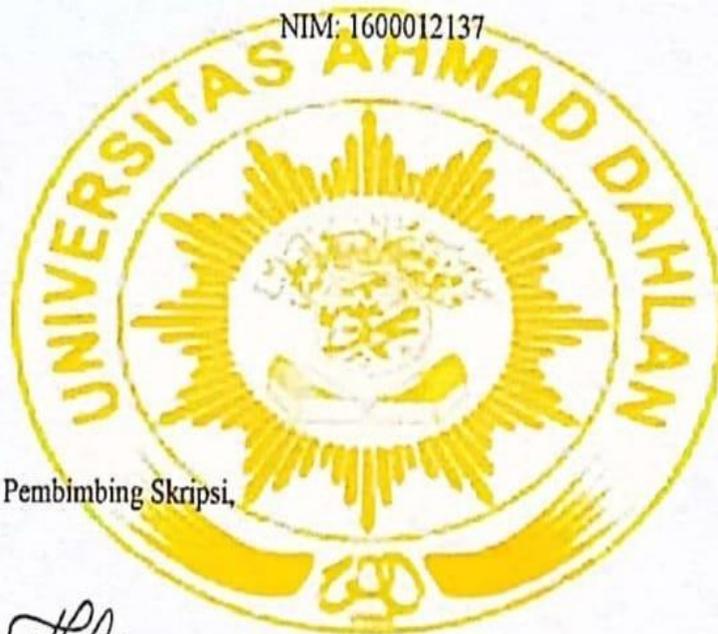
PRODI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA
2022

**PENGARUH PENGETAHUAN, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN JASA PT. BANK
BNI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh

MIRNA HAMANUR

NIM: 1600012137



Dosen Pembimbing Skripsi,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "S. Sumaryanto", is written over the text of the supervisor's name.

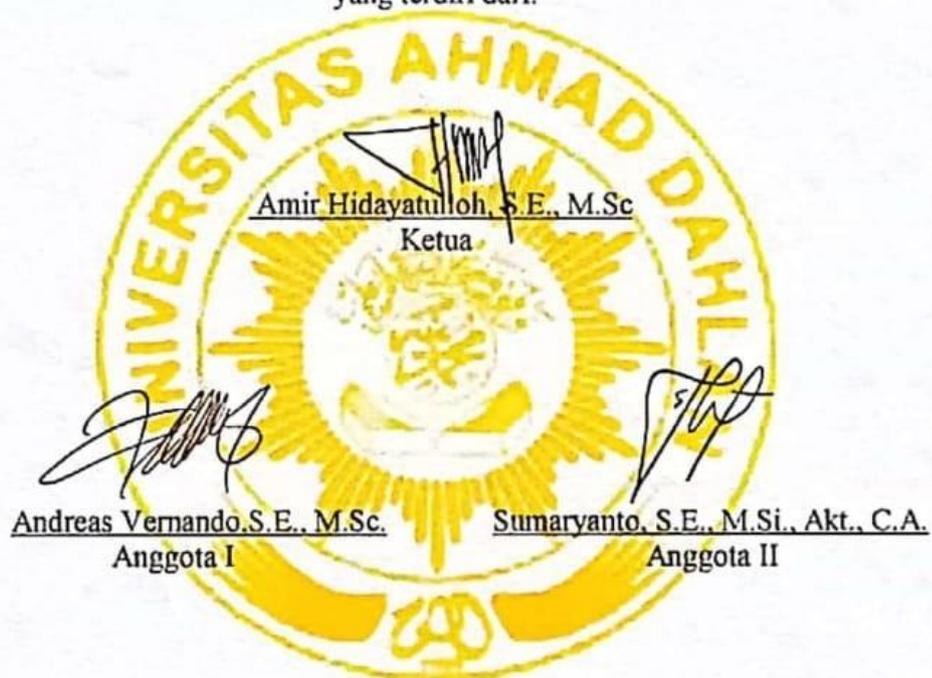
Sumaryanto, S.E., M.Si., Akt., CA.

Tanggal disetujui: 12 Januari 2021

**PENGARUH PENGETAHUAN, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN JASA PT. BANK
BNI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh
MIRNA HAMANUR
NIM: 1600012137

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
dewan penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
Tanggal 17 September 2022
yang terdiri dari:



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul Pengaruh Pengetahuan, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Jasa PT. Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 17 September 2022

Yang menyatakan



Saksi 1, Amir Hidayatulloh, S.E., M.Sc

Saksi 2, Andreas Vernando, S.E., M.Sc
CA.

Saksi 3, Sumaryanto, S.E., M.Si.,Akt.,

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MIRNA HAMANUR

NIM : 1600012137

Email : mirna1600012137@webmail.uad.ac.id

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS Program Studi : AKUNTANSI

Judul tugas akhir : Pengaruh Pengetahuan, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Jasa PT. Bank BNI Syariah cabang Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar keserjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari bukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 17 September 2022



MIRNA HAMANUR

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MIRNA HAMANUR

NIM : 1600012137

Email : mirna1600012137@webmail.uad.ac.id

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS Program Studi : AKUNTANSI

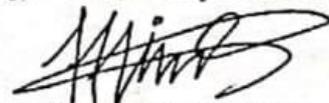
Judul tugas akhir : **Pengaruh Pengetahuan, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Jasa PT. Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta**

Dengan ini saya menyerahkan hak *Sepenuhnya* kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):

Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 17 September 2022


MIRNA HAMANUR

Mengetahui,

Pembimbing



Sumaryanto, S.E., M.Si., Akt., CA.

MOTTO

"Bukan seberapa sering kamu jatuh, namun
seberapa kuat kamu akan kembali bangkit"

PERSEMBAHAN

Assalamualaikum wr.wb

Puji Syukur saya ucapkan kepada Allah SWT. Karena berkat rahmat dan karunia – Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan karya tulis ini yang dipersembahkan untuk:

1. Hanya karya ini yang bisa kupersembahkan untuk saat ini sebagai hadiah terindah buah kerja keras ayah dan ibu dalam mendidik adinda. Terima kasih Ayah dan Ibu dukungan dan doanya.
2. Kakak, adik-adikku serta keluarga besarku terimakasih atas dukungan dan doa yang diberikan.
3. Sahabat-sahabatku terimakasih atas *support* yang diberikan serta selalu mendoakan.
4. Mantanku R terimakasih selalu mendukung dan mendoakan.
5. Teman-teman UAD terimakasih banyak atas semuanya.
6. Seluruh Civitas akademika dan Almamaterku UAD Yogyakarta.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum w.w

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PENGETAHUAN, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN JASA PT. BANK BNI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA .** Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas Ahmad Dahlan.

Kelancaran proses penulisan skripsi ini berkat bimbingan, arahan, dan petunjuk serta kerja sama dari berbagai pihak, baik pada tahap persiapan, penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini. Penulis dalam kesempatan ini menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya khususnya kepada Ayah dan Ibu yang penulis cintai, senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil sampai terselesainya studi.

Ucapan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tinggi penulis sampaikan pula kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Muchlas Arkanuddin, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan.
2. Ibu Dr. Salamaton Asakdiyah, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
3. Ibu Tina Sulistyani, SE., MM. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
4. Bapak Sumaryanto, S.E., M.Si., Akt., C.A. selaku Kaprodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.

5. Bapak Riska Awalia Rahman, S.E.,M.Acc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing penulis sampai terselesainya skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan, yang telah memotivasi penulis, dari awal sampai selesainya penulisan ini.
7. Kedua orang tua yang penulis cintai, sayangi dan hormati, Bapak Hamanur Ode Jimu dan Ibu Wa Ode Rusjani terima kasih sudah menjadi penyemangat dan terimakasih juga untuk semua do'a-do'a-nya, bimbingan, dukungan, motivasi, dan nasehat yang tidak pernah putus yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis sampai di titik sekarang ini, semoga penulis dapat membalas semua perjuangan beliau.
8. Kakak yang sangat penulis cintai dan sayangi, Arlan terimakasih untuk semua do'a dan segala bentuk semangat yang diberikan kepada penulis.
9. Adik-adik yang sangat penulis cintai dan sayangi, jefri, Esti, Akmal, Raffi, Wulandari, Yarni terimakasih untuk semua do'a dan segala bentuk semangat yang diberikan kepada penulis.
10. Sahabat-sahabat dan teman-teman, kaka tingkat, adik tingkat, dan seluruh mahasiswa program studi akuntansi dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Demikian semua pihak yang penulis sebutkan atau tidak disebutkan penulis semoga diberi pahala yang berlimpah oleh Allah SWT. Penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat Aamiin yarobbal Alamin.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN DEPAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Landasan Teori	10
1. Bank Syariah	10
2. Pemasaran	14
3. Produk dan Jasa	21
4. Pengetahuan	23
5. Promosi	25
6. Kualitas Pelayanan	28
7. Minat Nasabah	33
2.2 Pengembangan Hipotesis	35
1. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Minat Nasabah	35
2. Pengaruh Promosi Terhadap Minat Nasabah	36
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah ..	36

	11
2.3 Model Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Populasi, dan Sampel	38
3.2 Teknik Sampling	39
3.3 Jenis dan Sumber Data	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.5 Definsisi Operasional dan Pengukuran Variabel	41
3.6 Teknik Analisis Data	48
BAB IV ANALISIS DATA	56
4.1 Analisis Deskriptif	56
4.2 Uji Hipotesis	69
4.3 Pembahasan	75
BAB V PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Keterbatasan	80
5.3 Saran-saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Interprestasi Koefisien Reliabilitas	50
Tabel 4.1	Karaktristik Responen Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2	Karaktristik Responen Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3	Karaktristik Responen Berdasarkan Pendidikan	57
Tabel 4.4	Karaktristik Responen Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.5	Karaktristik Responen Berdasarkan Jenis Penghasilan	59
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4.9	Hasil Uji Heterokedastisitas	64
Tabel 4.10	Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Penelitian	37
------------	---------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	86
Lampiran 2	Hasil Olahdata	89

ABSTRAK

Di tahun 1991 menjadi tonggak berdirinya Bank Muamalat Indonesia dan semenjak itu mulai muncul sistem keuangan syariah di Indonesia dan diikuti oleh berbagai bank yang lain diantaranya yaitu BPR Syariah dan BMT atau Baitul Maal wa Tamwil. Minat dari seorang nasabah untuk menyimpan sebuah dana, dipandang penting bagi seseorang ataupun perusahaan. Dengan adanya minat nasabah dalam menentukan suatu produk perbankan dapat dari sebuah promosi yang ditawarkan oleh bank terkait yang menjadikan seorang nasabah mengetahui dan tertarik untuk bergabung menjadi seorang nasabah.

Tujuan dari penelitian ini adalah menguji dan menganalisis pengaruh baik secara bersama-sama maupun secara parsial pengetahuan, promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan jasa PT. Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta. Penelitian ini berjenis penelitian kuantitatif deskriptif, dengan angket digunakan sebagai alat pengumpulan data dan software SPSS sebagai alat bantu analisis data. Responden pada penelitian ini sejumlah 125 orang yang merupakan orang nasabah PT. BNI Syariah Cabang Yogyakarta.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan hasil penelitian ini memperlihatkan jika pengetahuan secara positif dan signifikan mempengaruhi promosi dan kualitas layanan terhadap minat nasabah, promosi secara positif dan signifikan mempengaruhi minat nasabah, kualitas layanan secara positif dan signifikan mempengaruhi minat nasabah, dan terdapat dan secara simultan pengetahuan, promosi dan kualitas layanan mempengaruhi minat nasabah.

Kata Kunci: Pengetahuan, Promosi, Kualitas Layanan, dan Minat Nasabah