

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN RELIGIUSITAS  
TERHADAP MINAT MENABUNG DI BANK SYARIAH  
INDONESIA KANTOR CABANG KENDARI  
ABDULLAH SILONDAE 2**



**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mendapatkan Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Perbankan Syariah**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI  
2022**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM (IAIN) NEGERI KENDARI**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga Kendari Telp.(0401)3192081 Fax.3193710

Email: [Febi\\_iain@yahoo.co.id](mailto:Febi_iain@yahoo.co.id) - Website: <http://febi.iainkendari.ac.id>

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kendari Abdullah Silondae 2”** yang ditulis oleh saudari **Nur Afni**, Nim **18050102012**, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, Untuk Selanjutnya siap mengikuti ujian Munaqasyah.

Mengetahui,

**Pembimbing I**

**Dr. Husain Insawan M. Ag**  
**NIP.197308171998031002**

**Pembimbing II**

**Alwahidin S. SI., M. SC**  
**NIP.198905232019031010**

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KENDARI

22, 5:49 PM



Dokumen Pengesahan Ujian Skripsi An. NUR AFNI (18050102012)  
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI**  
**EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara  
 Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710  
 email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi dengan Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kendari Abdullah Silondae 2" yang ditulis oleh NUR AFNI NIM. 18050102012 Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Skripsi yang diselenggarakan pada hari Jumat tanggal 28 Oktober 2022 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (SE).

Dewan Penguji Skripsi

Ketua	:	Dr. Husain Insawan M.Ag	(.....)
Sekretaris	:	Alwahidin S.Si., M.Sc	(.....)
Anggota1	:	Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si,	(.....)
Anggota2	:	Abdul Wahid Mongkito S. Si., M.EI	(.....)

Kendari, 04 November 2022  
 Dekan

Dr. H. Rusdin Muhalling M.EI  
 NIP. 19631029200031001

Visi Program Studi Perbankan Syariah (PBS) :

*"Menjadi program studi unggul dalam pengembangan ilmu perbankan syariah yang transdisipliner"*

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kendari Abdullah Silondae 2.” melalui bimbingan DR. Husain Insawan M.AG dan Alwahidin S.SI., M.SC, yang telah memberikan arahan sesuai dengan pedoman keilmuan dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak ada karya yang sudah diajukan sebelumnya untuk mendapatkan sertifikasi empat tahun di perguruan tinggi. Semua sumber referensi yang digunakan dalam skripsi ini telah direferensikan dalam daftar pustaka. Dengan penuh perhatian, skripsi ini saya kerjakan dan selesaikan sendiri. Jika kemudian terbukti bahwa skripsi ini adalah salinan, pemalsuan, peniruan, yang dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau tingkat tertentu, maka skripsi dan judul yang diperoleh selanjutnya menjadi tidak sah dan batal.

Kendari, 23 Agustus 2022

**Penulis**



**NUR AFNI**

**NIM. 18050102012**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI****TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Afni  
Nim : 18050102012  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri kendari **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*non exclusive royalty-free right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul.

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kendari AbdullahSilondae2.”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif Ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/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.

Kendari, 23 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Nur Afni

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'allaikum Warohmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur Senantiasa kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang selalu mencurahkan rahmat dan hidayah-nya, dan kepada-Nya kami memohon bantuan atas segala urusan duniawi dan agama, sholawat serta salam penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, serta seluruh keluarga dan sahabatnya.

Rasa syukur bagi penulis yang telah menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Religiuitas Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kendari Abdullah Silondae 2*", Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat berbagai kendala yang dihadapi. Namun segala proses tersebut dapat dijalani dengan bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan partisipasi aktif dari semua pihak berupa saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaannya.

Untuk diri sendiri, terimakasih sudah mau bertahan sampai detik ini, terimakasih atas semua usaha dan upayanya, terimakasih untuk usaha berproses menjadi lebih baik, terimakasih juga sudah mau berusaha menyadarkan diri bahwa diri sendiri ternyata tidak seburuk itu. Terimakasih pula kepada keluarga terutama kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Hanuddin dan Ibunda Sabra yang tak pernah henti

selalu memberikan doa, nasihat dan dukungan untuk setiap langkah yang penulis jalani. Terimakasih atas cinta dan kasih sayang tulusnya. Semoga penulis bisa selalu mengabdikan diri dan memberikan yang terbaik untuk mereka, serta kakak saya Nur Azizah Dan Nur Aini yang banyak memberikan motivasi ke saya agar fokus untuk cepat penyelesaian dan yang selalu berbagi canda, tawa, dan senyuman yang manis di tengah pengerjaan tugas akhir ini.

Dengan segala ketulusan hati maka sepantasnya penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya utamanya kepada:

1. Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd. selaku Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan serta kebijakan dalam penyelesaian studi penulis.
2. DR. H. Rusdin Muhalling, M.EI Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari yang telah memberikan dukungan serta kebijakan dalam studi penyelesaian ini.
3. Nurjannah S. Kom, M. Pd, selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Kendari yang senantiasa amemberikan Motivasi, nasehat serta saran Kepada penulis.
4. DR. Husain Insawan M.AG selaku pembimbing pertama yang senantiasa memberikan masukan, saran, bimbingan serta motivasi kepada penulis.

5. Alwahidin S.SI., M.SC selaku pembimbing kedua yang senantiasa pula memberikan masukan, saran, bimbingan serta motivasi kepada penulis.
6. Kepada seluruh dosen dan staf Program Studi S1- Perbankan syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN kendari yang ramah dan cekatan dalam melayani setiap keluhan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2018 dan terkhusus teman saya Pinky Nur Indah Ramadhani SE., Dimas prayoga SE., dan Suci Wulandari yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu saya terimakasih banyak atas kebaikan kalian. Semoga kebersamaan kita membawa kenangan indah dan bermanfaat. Dan mohon maaf atas segala salah dan khilaf.

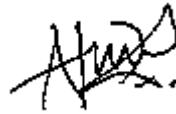
Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan hasil penelitian ini, dikarenakan keterbatasan pengetahuan penulis. Untuk itu, saran, pendapat, kritik konstruktif, sangat penulis harapkan demi perbaikan dan pengembangan penulisan ini.

Semoga Allah SWT memberikan Rahmat, rezeki dan Inayah-Nya kepada orang-orang yang berjasa kepada penulis yang telah mendo'akan dan membantu penulis. Semoga diberikan balasan yang berlipatganda dan mendapat balasan yang lebih baik di sisi Allah 'Azzawajalla. Aamiin.



Kendari, 23 Agustus 2022

Penulis,



Nur Afni  
NIM. 18050102012



## ABSTRAK

**Nur Afni, Nim : 18050102012.** Pengaruh *Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kendari Abdullah Silondae 2.* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kendari melalui pembimbing 1 Bapak DR. Husain Insawan M.AG. dan pembimbing II Bapak Alwahidin S. Si., M. Sc.

---

Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan menguji pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap minat menabung di Bank Syariah Indonesia KC Kendari A Silondae 2. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuisioner.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif karena bertujuan untuk mengkonfirmasi data yang didapatkan dilapangan dengan teori yang ada. Sampel diperoleh sebanyak 100 responden nasabah aktif yang menabung di BSI KC Kendari A Silondae 2, dan tehnik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode kuisioner, studi pustaka, dan dokumentasi. Data diolah menggunakan program SmartPLS 3.0.

Dari hasil pengolahan data tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan religiusitas seluruhnya berpengaruh signifikan terhadap variabel minat menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kendari Abdullah Silondae 2. Hal ini dibuktikan dengan masing-masing nilai *Path Coeficien*  $> 0,05$ .

Pertama, untuk variabel Kualitas pelayanan dengan nilai *path coeficien* pada uji hipotesis adalah  $t \text{ statistic} > t \text{ tabel}$  ( $2,467 > 1,985$ ) atau  $p \text{ value}$   $0,014 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat menabung di BSI. Kedua, untuk variabel Religiusitas dengan nilai *path coeficien* pada uji hipotesis adalah  $t \text{ statistic} > t \text{ tabel}$  ( $6,306 > 1,985$ ) atau  $p \text{ value}$   $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel religiusitas berpengaruh terhadap minat menabung di BSI. Implikasi dari penelitian relevan ini bagi pihak perbankan agar memperhatikan kembali apa saja pengaruh dalam minat nasabah untuk menabung di BSI.

**Kata Kunci :** *Kualitas pelayanan, Religiusitas, Minat menabung*

## ABSTRACT

**Nur Afni, Nim : 18050102012.** The Influence of Service Quality and Religiosity on Interest in Savings at Bank Syariah Indonesia Kendari Branch Office Abdullah Silondae 2. Faculty of Economics and Islamic Business, Kendari State Islamic Institute through supervisor I Mr. DR. Husain Insawan M.AG. and supervisor II Mr. Alwahidin S. Si., M. Sc.

---

This study aims to see and examine the effect of service quality and religiosity on interest in saving at Bank Syariah Indonesia Kc Kendari A Silondae 2. The source of data used in this study is primary data in the form of questionnaires.

This study uses quantitative research methods because it aims to confirm the data obtained in the field with existing theories. The sample was obtained as many as 100 active customer respondents who saved at BSI KC Kendari A Silondae 2, and data collection techniques were carried out using questionnaires, literature studies, and documentation. The data is processed using the SmartPLS 3.0 program.

From the results of data processing, it shows that the variables of service quality and religiosity all have a significant effect on the variable of interest in saving at Bank Syariah Indonesia Kendari Abdullah Silondae 2 Branch Office. This is evidenced by each Path Coeficien value  $> 0.05$ .

First, for the service quality variable with the path coefficient value in the hypothesis test is  $t \text{ statistic} > t \text{ table}$  ( $2.467 > 1.985$ ) or  $p \text{ value } 0.014 < 0.05$  so it can be concluded that the service quality variable affects the interest in saving at BSI. Second, for the religiosity variable with the path coefficient value in the hypothesis test, it is  $t \text{ statistic} > t \text{ table}$  ( $6.306 > 1.985$ ) or  $p \text{ value } 0.000 < 0.05$  so it can be concluded that the religiosity variable affects the interest in saving at BSI. The implication of this relevant research is for banks to pay attention to what are the influences on customer interest in saving at BSI.

**Keywords: Quality of service, religiosity, interest in saving**

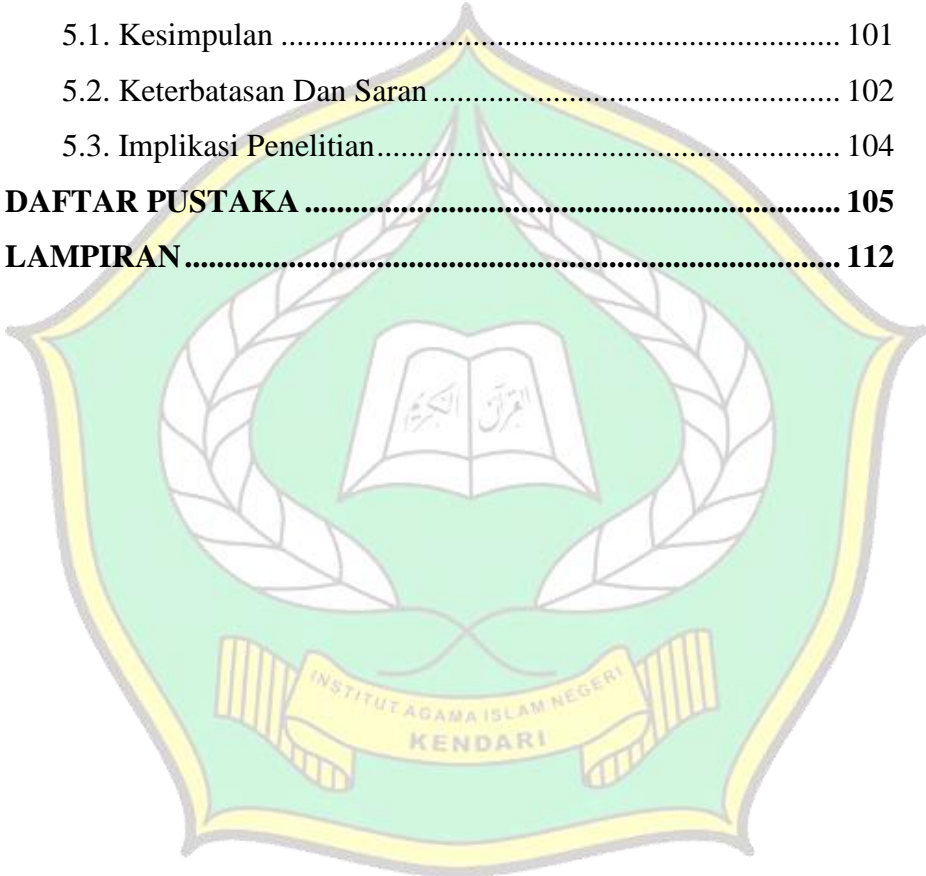


## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Batasan Masalah .....	11
1.3. Rumusan Masalah .....	12
1.4. Tujuan Penelitian .....	12
1.5. Manfaat Penelitian .....	13
1.6. Definisi Operasional .....	13
1.7. Sistematika Pembahasan .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	17
2.2. Unsur Kebaharuan.....	20
2.3. Landasan Teori.....	23
2.3.1. Kualitas Pelayanan .....	23

2.3.2. Religiusitas .....	27
2.3.3. Minat Menabung .....	34
2.4. Grand Theory .....	39
2.5. Kerangka Pikir .....	40
2.6. Hipotesis .....	42
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	44
3.2. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	45
3.3. Populasi dan Sampel .....	45
3.4. Data dan sumber data .....	47
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.6. Desain Penelitian .....	49
3.7. Instrumen Penelitian .....	50
3.8. Teknik Analisis Data .....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
<b>4.1. Hasil .....</b>	<b>58</b>
4.1.1. Gambaran Umum Responden .....	58
4.1.2. Evaluasi Model analisis Data .....	66
4.1.3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	78
<b>4.2. Pembahasan .....</b>	<b>84</b>
4.2.1. Analisis Deskriptif Indikator Variabel penelitian .....	85
4.2.2. Hasil Pengujian Hipotesis .....	93
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung .....	95

2. Pengaruh Religiusitas Terhadap Minat Menabung.....	96
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Minat Menabung .....	99
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>101</b>
5.1. Kesimpulan .....	101
5.2. Keterbatasan Dan Saran .....	102
5.3. Implikasi Penelitian.....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>112</b>



**DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
3.1. Skala Likert .....	51
3.2. Variabel Penelitian .....	52
4.1. Pengguna BSI Kc Kendari A Silondae 2 .....	59
4.2. Jenis Kelamin Responden .....	60
4.3. KelompokUmur Responden.....	60
4.4. Tingkat Pendidikan Responden.....	62
4.5. Pekerjaan Responden .....	63
4.6. Penghasilan Perbulan Responden.....	64
4.7. Berapa Kali Bertransaksi di BSI .....	65
4.8. Hasil Analisis Convergent Validity .....	68
4.9. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	69
4.10. Hasil Uji Validitas Religiusitas (X2) .....	70
4.11. Hasil Uji Validitas Minat Menabung (Y) .....	70
4.12. Hasil Analisis Average Variance Extracted (AVE) .....	71
4.13. Hasil Analisis Cross Loading .....	72
4.14. Hasil Analisis Composite Reability .....	73
4.15. Cronbach Alpha .....	74
4.16. Koefisien Determinan .....	75
4.17. InterpretasiHubungan Antar Variable .....	76
4.18. Path Coefficient.....	77
4.19. Deskripsi Variabel Religiusitas (X2) .....	79
4.20. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	81
4.21. Deskripsi Variabel Minat Menabung (Y).....	83



## DAFTAR BAGAN

Bagan	Judul Bagan	Halaman
2.1.	Kerangka Pikir.....	41
3.1.	Desain Penelitian.....	49
3.2.	Hubungan Antar Variabel .....	50
3.3.	Model Struktural Hubungan Antar Variabel .....	54

