

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LITERASI
KEUANGAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT
DALAM BERTRANSAKSI PADA BANK SYARIAH
(Studi Pada Masyarakat Kota Banda Aceh)



Disusun Oleh:
M. ALJAZURI
NIM. 200603063

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/ 1447 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : M. Aljazuri
NIM : 200603063
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.***
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.***
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 19 Agustus 2025

Yang Menyatakan



M. Aljazuri

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Literasi Terhadap Minat Masyarakat Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Kota Banda Aceh)

Disusun Oleh:

M. Aljazuri

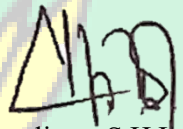
NIM. 200603063

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. Muhammad Yasir Yusuf, S.Ag., M.A
NIP. 197504052001121003


Isnaliana, S.H.I., M.A
NIP. 199009292025212004

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M. Ag
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Literasi Terhadap Minat Masyarakat Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Kota Banda Aceh)

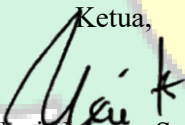
M. Aljazuri
NIM. 200603063

Telah Disidangkan Oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata satu (S-1) dalam Bidang Perbankan
Syariah

Pada Hari/Tanggal : Senin, 29 Juli 2025 M
4 Shafar 1447 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

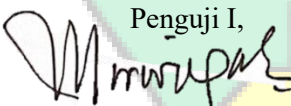
Ketua,


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M. Ag
NIP. 197711052006042003

Sekretaris,


Isnaliana, S.H.I., M.A
NIP. 199009292025212004

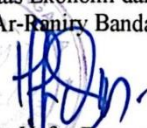
Penguji I,


Marwiyati, S.E., M.M.
NIP. 197404172005012002

Penguji II,


Ana Fitria, S.E., M.Sc, RSA
NIP. 199009052019032019

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec.
NIP. 198006252009011009



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : M. Aljazuri
NIM : 200603063
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : 200603063@student.ar-raniry.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ kripsi

Yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Literasi Terhadap Minat Masyarakat Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Kota Banda Aceh)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut. UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 29 Juli 2025

Mengetahui,

Penulis

M. Aljazuri
200603063

Pembimbing I

Prof. Dr. Muhammad Yasir Yusuf, S.Ag., M.A.
NIP. 197504052001121003

Pembimbing II

Isnaliana, S.H.I., M.A.
NIP. 199009292025212004

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya. Berkat pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dalam bentuk skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Literasi Terhadap Minat Masyarakat Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Kota Banda Aceh)*” dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun melalui berbagai tahapan yang tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ana Fitria, S.E., M.Sc, RSA selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.
3. Hafizh Maulana, S.P., S.H.I., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si , Selaku dosen Penasehat Akademik yang telah membantu mengarahkan penulis selama perkuliahan berlangsung.

5. Prof. Dr. Muhammad Yasir Yusuf, S.Ag., M.A. selaku pembimbing I yang telah membimbing serta memberikan nasihat dan motivasi serta masukan terbaik untuk penulis selama menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Isnaliana, S.H.I., M.A. selaku pembimbing II atas saran, masukan, serta motivasi yang sangat berarti dalam proses pengerjaan serta penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
8. Teristimewa kedua orang tua yang terhormat Bapak Jabarnus dan Ibunda Hernawati yang sangat penulis cintai, terimakasih sudah senantiasa mendo'akan, memberikan dukungan moral maupun financial, bimbingan, nasehat, motivasi, dan kasih sayang tak terhingga yang terus diberikan sehingga penulis sudah mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Ucapan terima kasih yang tulus kepada teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Dukungan dan bantuan kalian sangat berarti bagi penulis selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyimpan harapan yang tulus agar segala bentuk dukungan, baik secara moril maupun materil, dibalas oleh Allah SWT dengan keberkahan serta pahala yang berlipat ganda. Penulis juga sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini, sehingga ke depannya skripsi ini dapat memberikan manfaat yang lebih luas, khususnya bagi penulis

sendiri, para pembaca, maupun pihak lain yang membutuhkan, serta menjadi kontribusi positif dalam berbagai aspek.

Sebagai penutup kata pengantar ini, penulis berharap hasil penelitian dalam skripsi ini tidak hanya menjadi syarat administratif untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi, tetapi juga dapat menjadi sumber edukasi dan pemahaman yang bermanfaat, yang mungkin tidak ditemukan dalam referensi atau bacaan lain, serta mampu memberikan dampak yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Semoga Allah SWT meridai segala usaha ini. Aamiin Ya Rabbal ‘Aalamiin.

Banda Aceh, 29 Juli 2025



(M. Aljazuri)

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987–Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
وَ	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haula*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
اَ / َ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ :*qāla*

رَمَى :*ramā*

قِيلَ :*qīla*

يَقُولُ :*yaqūlu*

4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- Ta *marbutah* (ة)hidup

Ta *marbutah* (ة)yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/*

al-Madīnatul Munawwarah

طَلْحَة : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M.Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : M. Aljazuri
Nim : 200603063
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Literasi Terhadap Minat Masyarakat Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Kota Banda Aceh)
Pembimbing I : Prof. Dr. Muhammad Yasir Yusuf, S.Ag., M.A
Pembimbing II : Isnaliana S.H.I., M.A

Perkembangan industri perbankan syariah di Banda Aceh menunjukkan tren positif seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap penerapan prinsip ekonomi Islam dalam setiap transaksinya termasuk dalam dunia perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan literasi keuangan terhadap minat masyarakat dalam bertransaksi pada bank syariah di Kota Banda Aceh. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden yang merupakan nasabah di perbankan syariah. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan literasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat Banda Aceh bertransaksi pada perbankan syariah. Hasil uji parsial menunjukkan kualitas pelayanan memberikan pengaruh paling besar dengan koefisien regresi 0,728 dengan signifikansi 0,000, sedangkan literasi berpengaruh signifikan dengan koefisien regresi 0,199 dengan nilai signifikansi 0,016. Uji simultan memperoleh nilai F hitung 51,265 dan signifikansi 0,000, serta nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,514, yang berarti 51,4% variasi minat masyarakat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan pelayanan dan edukasi literasi keuangan syariah penting untuk mendorong minat masyarakat bertransaksi di bank syariah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Literasi, Minat, Perbankan Syariah

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iii
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	iv
KATA PENGANTAR	v
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	viii
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.5. Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Bank Syariah.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Bank Syariah.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Fungsi Dan Peran Bank Syariah.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Tujuan Bank Syariah ...	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Akad-Akad Pada Bank Syariah ..	Error! Bookmark not defined.
2.2 Minat Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Minat.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Ciri-Ciri Minat	Error! Bookmark not defined.

- 2.2.3 Tahapan Minat**Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Bertransaksi Pada Bank Syariah.....**Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.5 Indikator Minat**Error! Bookmark not defined.**
- 2.3 Kualitas Pelayanan.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.3.1 Pengertian Pelayanan...**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.3.3 Tujuan Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 2.4 Literasi Keuangan Syariah..**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.4.1 Pengertian Literasi**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.4.2 Pengertian Literasi Keuangan.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.4.3 Pengertian Literasi Keuangan Syariah..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.4.4 Tujuan Literasi Keuangan Syariah ... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.4.5 Faktor-faktor Literasi Keuangan Syariah **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.4.6 Manfaat Literasi Keuangan Syariah . **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.4.7 Indikator Literasi Keuangan Syariah **Error! Bookmark not defined.**
- 2.5 Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**
- 2.6 Hubungan Antar Variabel....**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.6.1 Pengaruh Literasi Terhadap Minat Bertransaksi.. **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.6.2 Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Minat Bertransaksi
.....**Error! Bookmark not defined.**
- 2.7 Kerangka Berpikir**Error! Bookmark not defined.**
- 2.8 Pengembangan Hipotesis.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....Error! Bookmark not defined.

- 3.1. Desain Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.1.1. Jenis Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.1.2. Lokasi Dan Tempat.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2. Populasi Dan Sampel.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.1. Populasi Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.2. Sampel Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- 3.3. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.. **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.1. Sumber Data**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.3. Skala Pengukuran**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4. Definisi Operasional Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5. Teknik Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.1. Uji Validitas**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.2. Uji Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6 Analisis Regresi Berganda..**Error! Bookmark not defined.**
- 3.7 Uji Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.7.1. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji f) **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.7.2. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.7.3. Uji Koefisien Determinasi R^2 **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASANError! Bookmark not defined.

- 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian...**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Karakteristik Responden Penelitian...**Error! Bookmark not defined.**

- 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Nasabah Menggunakan Jasa/Produk Perbankan **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili (Kecamatan).....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Riwayat Jenjang Pendidikan Terakhir**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3 Deskriptif Variabel Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.1 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.2 Deskriptif Variabel Literasi (X_2).....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.3 Deskriptif Variabel Minat Bertransaksi (Y)..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4 Hasil Uji Kelayakan Kuesioner Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4.1 Hasil Uji Validitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik**Error! Bookmark not defined.**
- 4.5.1 Hasil Uji Normalitas**Error! Bookmark not defined.**
- 4.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas**Error! Bookmark not defined.**
- 4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas**Error! Bookmark not defined.**
- 4.6 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda **Error! Bookmark not defined.**
- 4.7 Hasil Uji Parsial (Uji t)**Error! Bookmark not defined.**
- 4.8 Hasil Uji Simultan (Uji F) ..**Error! Bookmark not defined.**
- 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi Linear Berganda **Error! Bookmark not defined.**
- 4.10 Pembahasan Hasil Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

- 4.10.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Banda Aceh Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.10.2 Pengaruh Literasi Terhadap Minat Masyarakat Banda Aceh Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.10.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Literasi Terhadap Minat Masyarakat Banda Aceh Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah.....**Error! Bookmark not defined.**

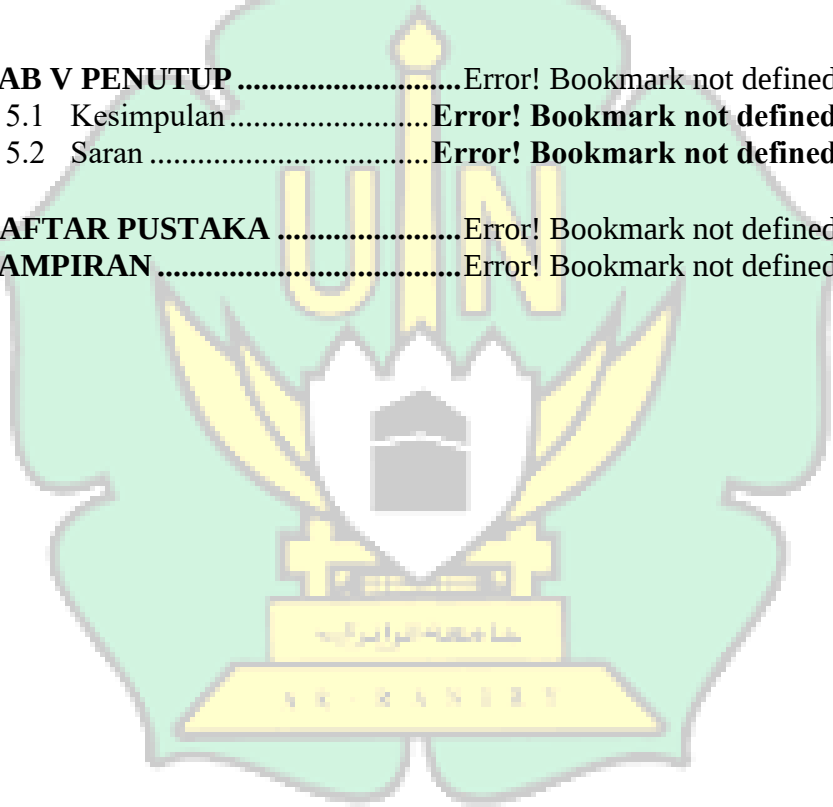
BAB V PENUTUPError! Bookmark not defined.

5.1 Kesimpulan**Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKAError! Bookmark not defined.

LAMPIRANError! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

- Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Total Sampel setiap kecamatan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Skala likert (Jumlah Nilai Tiap-Tiap Pertanyaan) . **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 Operasional Variabel Penelitian....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Nasabah Menggunakan Jasa/Produk Perbankan Syariah.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili (Kecamatan).....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Literasi (X_2)...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Minat Bertransaksi (Y)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 13 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 Hasil Uji Parsial (Uji t) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Hasil Uji Simultan (Uji f)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Linear Berganda
.....**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Kerangka Berpikir**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas....**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket/Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 r Tabel.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas...	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 t Tabel.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas, Uji Regresi Linear Berganda dan Uji Parsial (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 f Tabel.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Hasil Uji Simultan (Uji f).....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10 Riwayat Hidup	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia berawal dari keinginan masyarakat, khususnya umat Muslim yang merupakan mayoritas penduduk, untuk memiliki alternatif sistem keuangan yang sesuai dengan ajaran Islam. Seiring waktu, sektor perbankan mengalami kemajuan yang cukup pesat. Kehadiran bank syariah pada dasarnya bertujuan memperluas layanan keuangan bagi kelompok masyarakat yang memilih sistem tanpa bunga dan lebih mengedepankan prinsip bagi hasil, sesuai dengan ketentuan syariah. Penerapan konsep ekonomi Islam dalam sistem perbankan merupakan suatu bentuk inovasi dalam dunia perbankan global. Walaupun wacana tentang bank berbasis syariah telah lama menjadi perhatian di kalangan akademisi dan masyarakat umum, realisasi pendirian lembaga keuangan syariah secara resmi dan bersifat komersial baru terealisasi dalam beberapa dekade terakhir (Rivai, 2010).

Bank syariah hadir dengan menerapkan prinsip bagi hasil sebagai alternatif dari sistem bunga yang diterapkan oleh bank konvensional. Kehadirannya membuka peluang besar bagi masyarakat, khususnya umat Islam, untuk mengakses layanan keuangan yang selaras dengan prinsip syariah. Selain itu, bank syariah dinilai memiliki potensi besar dalam mendukung pembangunan ekonomi yang berkelanjutan serta mampu

menjalankan aktivitas operasional secara stabil. Salah satu keunggulan dari sistem perbankan syariah adalah adanya nilai kebersamaan antara bank dan nasabah dalam menjalankan hubungan keuangan. Meskipun berbasis pada prinsip-prinsip Islam, bank syariah tidak bersifat eksklusif bagi umat Muslim saja, karena pada dasarnya terbuka untuk siapa pun, termasuk masyarakat non-Muslim, yang ingin memanfaatkan layanan yang ditawarkan (Hirmawan, 2015).

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan fungsi intermediasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah, dan terbuka bagi seluruh lapisan masyarakat. Sistem yang diterapkan dalam perbankan syariah berlandaskan pada mekanisme bagi hasil, menjadikannya sebagai sistem perbankan yang modern, inklusif, dan dapat diakses oleh seluruh rakyat Indonesia. Mengingat karakter pasar domestik yang bersifat heterogen dengan latar belakang kepercayaan yang beragam, perbankan syariah hadir sebagai alternatif yang adaptif dan universal. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, bank syariah didefinisikan sebagai bank yang menjalankan aktivitas usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah terbagi ke dalam beberapa jenis, yaitu Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Soemitra, 2009).

Seiring dengan perkembangan zaman dan berbagai inovasi yang dilakukan, produk-produk transaksi berbasis syariah mulai mendapatkan perhatian dan minat yang cukup tinggi dari

masyarakat. Perkembangan bank syariah di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat, yang terlihat dari meningkatnya jumlah lembaga perbankan syariah setiap tahunnya. Di Provinsi Aceh, perkembangan ini menjadi lebih signifikan mengingat mayoritas penduduknya beragama Islam, serta diperkuat oleh regulasi daerah, yaitu Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah. Aturan tersebut mewajibkan seluruh lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh untuk menjalankan sistem keuangan berdasarkan prinsip-prinsip syariah, sehingga mendorong bank syariah menjadi pilihan utama masyarakat dan berdampak pada peningkatan pertumbuhannya secara signifikan (Irham, 2024).

Berdasarkan data dari BPS Provinsi Aceh (2025) memasuki 2025 perekonomian kota Banda Aceh mencatat pertumbuhan sebesar 4,59%. Artinya pertumbuhan ekonomi Kota Banda Aceh selama periode 2023-2025 menunjukkan tren positif, meskipun terdapat fluktuasi. Dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin meningkat, masyarakat khususnya di Banda Aceh mayoritas melakukan transaksi keuangan ataupun pembiayaannya pada bank syariah, pada tahun 2023-2024 Bank Indonesia mencatat peningkatan pembiayaan sebesar 8,74% menunjukkan peran aktif Bank Aceh Syariah dalam mendukung sektor produktif termasuk UMKM.

Kota Banda Aceh terbilang pusat ekonomi dan keuangan di Provinsi Aceh dilihat dari jumlah uang yang beredar di kota Banda

Aceh pada tahun 2024 mencapai 8,6 triliun rupiah, sehingga memiliki potensi besar Masyarakat untuk bertransaksi pada bank syariah. Alasan peneliti tertarik memilih kota Banda Aceh untuk melakukan penelitian ini karena Kota Banda Aceh memiliki aksesibilitas data yang baik sehingga memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan, dengan memilih kota Banda Aceh sebagai Lokasi penelitian variabel-variabel yang dapat mempengaruhi hasil penelitian dapat dikontrol dengan lebih baik. Banda Aceh merupakan daerah yang menjalankan syariat Islam secara formal berdasarkan Qanun dan Undang-Undang Pemerintah Aceh. Aceh memiliki akses yang luas dan beragam terhadap bank syariah, baik milik pemerintah (seperti Bank Syariah Indonesia/BSI) maupun swasta. Keberadaan kantor cabang bank syariah yang padat di wilayah ini memungkinkan masyarakat untuk merasakan langsung layanan bank syariah, yang menjadikan mereka responden yang tepat untuk menilai kualitas pelayanan dan menguji tingkat literasi keuangan syariah. Banda Aceh menjadi lokasi yang ideal untuk meneliti hubungan antara literasi keuangan syariah dan minat transaksi, sekaligus memberikan gambaran kesenjangan antara kebijakan dan pemahaman masyarakat. Banda Aceh dapat berfungsi sebagai studi kasus atau role model untuk wilayah-wilayah lain yang ingin mengembangkan ekosistem perbankan syariah. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memiliki implikasi praktis yang berguna secara luas, tidak hanya terbatas di Aceh.

Pertumbuhan bank syariah tidak terlepas dari berbagai faktor yang turut memengaruhi, di antaranya adalah kualitas pelayanan dan tingkat literasi masyarakat tentang keuangan syariah. Kedua faktor tersebut berperan penting dalam mendorong minat masyarakat untuk melakukan transaksi di bank syariah. Secara umum, minat dapat dipahami sebagai bentuk perhatian yang disertai dengan unsur emosional, serta mencerminkan adanya dorongan atau keinginan dalam diri individu terhadap suatu objek tertentu (Nurdin., Dkk. 2020). Minat muncul salah satunya dari literasi keuangan, menurut Yustika (2020) literasi keuangan juga dapat diartikan sebagai pengetahuan dan kemampuan mengelola keuangan sedemikian rupa sehingga meningkatkan kesejahteraan. Pada saat yang sama, literasi keuangan pribadi didefinisikan sebagai pengetahuan tentang konsep keuangan. Sebagai warga kota Banda Aceh, di mana penduduknya (94,08%) beragama Islam, menjadi Salah satu faktor yang memengaruhi kesadaran masyarakat untuk berbisnis secara syariah sekaligus meningkatkan minat menabung di bank syariah adalah terpenuhinya sejumlah aspek penting dalam pelayanan. Beberapa komponen yang perlu diperhatikan meliputi aspek *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, dan *empathy*. Apabila seluruh unsur tersebut dapat diimplementasikan secara optimal, maka kepuasan nasabah akan meningkat dan berdampak positif terhadap loyalitas serta kepercayaan terhadap layanan bank syariah (Sumantri, 2014).

Kesuksesan atau ketidaksuksesan perusahaan yang ditumbuhkan untuk menaikkan pelayanan sangat tergantung kepada penerimaan oleh nasabah. Dengan demikian, minat suatu orang untuk melakukan transaksi pada bank jadi faktor penting (Ahmad, 2014). Menurut pendapat Kotler yang dikutip dari Sitinjak (2019), minat adalah tanggapan yang muncul setelah seseorang melihat produk tertentu, yang kemudian menumbuhkan keterangan untuk mencobanya. Kualitas pelayanan dan literasi individu juga termasuk dalam elemen yang mendorong minat seseorang atau masyarakat dalam menggunakan produk atau jasa tertentu.

Berdasarkan pra survei melalui wawancara peneliti pada beberapa masyarakat yang berada di Kota Banda Aceh, menunjukkan bahwa 14 dari 20 masyarakat setuju dengan pernyataan bahwa semakin bagus pelayanan maka semakin meningkat minat masyarakat untuk bertransaksi pada bank syariah, adapun 5 dari 20 tersebut menyatakan hal tersebut tidak terlalu berpengaruh karena jika masyarakat sudah butuh mereka akan balik lagi untuk bertransaksi. literasi juga merupakan faktor yang sangat penting untuk mempengaruhi minat seseorang, berdasarkan survey awal peneliti 17 dari 20 masyarakat yang peneliti wawancarai mereka mengetahui beberapa produk atau jasa yang ada pada bank syariah dan sebagian dari mereka mengetahui prinsip dan akad yang ada pada bank syariah.

Menurut Kotler (2002), pelayanan merupakan bentuk tindakan atau aktivitas yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak

lainnya, yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan perpindahan kepemilikan. Pelayanan dapat dipahami sebagai perilaku yang ditunjukkan oleh penyedia jasa dalam upaya memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen, dengan tujuan akhir untuk menciptakan rasa puas pada pihak yang menerima layanan tersebut. Menurut Arief (2006) menjelaskan Kualitas merupakan suatu kondisi yang bersifat dinamis dan berkaitan erat dengan produk, layanan, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan, yang secara keseluruhan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan. Dalam konteks ini, kualitas menjadi sebuah keharusan yang harus dijaga oleh perusahaan agar tetap mampu bersaing dan mempertahankan kepercayaan nasabah. Perubahan pola gaya hidup masyarakat juga menuntut bank syariah untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanannya demi memenuhi kebutuhan dan ekspektasi nasabah secara optimal. Dalam penelitian Nurudin., Dkk (2021) Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat bertransaksi. Salah satunya adalah temuan dari penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia Cabang Semarang, yang menyatakan bahwa variabel pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat dalam bertransaksi. Namun, hasil berbeda ditunjukkan oleh studi Pratiwi (2024), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh positif maupun signifikan terhadap minat nasabah dalam melakukan

transaksi di PT Permodalan Nasional Madani program Mekar Syariah Desa Teratak.

Nurdin, dkk (2020) menyampaikan bahwa pengetahuan dapat diartikan menjadi capaian dalam keingintahuan, yaitu segala usaha ataupun tindakan orang untuk mengerti suatu obyek yang dia akan gunakan. Pengetahuan bisa menjelaskan batasan tenaga yang dikerjakan melalui sudut pandang, baik melewati bank indera ataupun pemikiran. Secara hakiki, pengetahuan mencakup seluruh informasi yang dimiliki seseorang tentang objek tertentu. Pengetahuan yang pada dasarnya adalah dasar dari penelitian sebagai mengingat teori yang sudah diamati sebelumnya, Kemampuan seseorang dalam memahami suatu hal dapat diukur melalui penggunaan kata kerja operasional seperti menyebutkan, mendefinisikan, menguraikan, dan menuliskan. Dalam kaitannya dengan penelitian, Pradesyah (2020) menemukan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk melakukan transaksi di bank syariah. Hasil serupa juga ditunjukkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Nurbaiti et al. (2020), yang menyatakan bahwa secara simultan variabel pengetahuan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung masyarakat pesantren di bank syariah. Namun demikian, hasil yang berbeda ditemukan dalam studi yang dilakukan oleh Malik et al. (2021), di mana dalam penelitiannya disimpulkan bahwa variabel pengetahuan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat

masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Singkut.

Dengan merujuk pada konteks latar belakang diatas dalam menghadapi masalah dan fenomena minat Masyarakat bertransaksi pada Bank Syariah, diperlukan penelitian yang lebih mendalam melalui penulisan tugas akhir yang berjudul. **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Literasi Keuangan terhadap Minat Masyarakat dalam Bertransaksi pada Bank Syariah (Studi pada masyarakat Kota Banda Aceh)”**

1.2. Rumusan Masalah

Adapun berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka peneliti dapat mengidentifikasi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat masyarakat Kota Banda Aceh dalam bertransaksi pada Bank Syariah?
2. Apakah literasi berpengaruh terhadap minat masyarakat Kota Banda Aceh dalam bertransaksi pada Bank Syariah?
3. Apakah kualitas pelayanan dan literasi berpengaruh terhadap minat masyarakat Kota Banda Aceh dalam bertransaksi pada Bank Syariah?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan peneliti malakukan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat Masyarakat Kota Banda Aceh dalam bertransaksi pada Bank Syariah.
2. Untuk menguji pengaruh literasi terhadap minat Masyarakat Kota Banda Aceh dalam bertransaksi pada Bank Syariah.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan literasi terhadap minat Masyarakat Kota Banda Aceh dalam bertransaksi pada Bank Syariah.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini penulis berharap bisa memberikan pengetahuan dan wawasan tambahan serta mendapatkan pengetahuan secara detail tentang sistem operasional, efisiensi dan prinsip-prinsip yang ada pada Bank Syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk Penulis

Mampu mendapatkan literasi ilmiah yang mendalam dan wawasan lebih detail tentang Bank Syariah

- b. Untuk Akademik

Harapannya dari penelitian ini dapat menambah referensi dan pengetahuan ilmiah atau tugas akhir terkait ekonomi dan bisnis syariah di pojok baca FEBI, UIN AR-RANIRY Banda aceh, dan dapat menjadi bahan perbandingan untuk kedepannya bagi peneliti yang lain.

c. Untuk Masyarakat

Harapannya penelitian ini bisa menjadi sumber ilmu dan juga dapat bermanfaat untuk Masyarakat Kota Banda Aceh serta dapat menjadi sumber yang dapat mempengaruhi keputusan Masyarakat untuk bertransaksi pada bank syariah.

3. Manfaat kebijakan

Penelitian ini berguna untuk memberikan referensi dalam membuat kebijakan demi pengembangan bank syariah dan dapat memberikan pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan literasi masyarakat terhadap bank syariah

1.5. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian membutuhkan sistematika penulisan agar permasalahan tersusun dengan sistematis dan dapat memudahkan peneliti dalam melakukan penulisan, adapun penulis menguraikannya seperti dibawah ini:

BAB I: Pendahuluan

Bab pendahuluan dalam penelitian ini memaparkan latar belakang masalah yang disusun berdasarkan teori, fenomena yang terjadi di lapangan, serta beberapa hasil penelitian sebelumnya. Selain itu, bab ini juga merumuskan permasalahan yang menjadi fokus kajian, menetapkan tujuan penelitian, serta menyajikan sistematika penulisan sebagai panduan dalam memahami alur pembahasan pada penelitian ini.

BAB II: Landasan Teori

Bagian landasan teori memuat uraian mengenai teori-teori dasar serta teori-teori pendukung yang relevan dan berkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti.

BAB III: Metodologi Penelitian

Bagian metode penelitian ini menguraikan mengenai desain dan jenis penelitian yang digunakan, populasi dan sampel yang diteliti, sumber data yang dimanfaatkan, serta teknik pengumpulan data yang diterapkan. Selain itu, dijelaskan pula definisi operasional variabel, metode yang digunakan untuk menguji data, serta teknik analisis data yang digunakan dalam proses pengujian hipotesis pada studi ini.

BAB IV: Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Dalam bab ini menjelaskan tentang gambaran umum tentang objek penelitian, deskripsi dan tanggapan responden, hasil penelitian dan pembahasan hasil.

BAB V: Penutup

Dalam bagian penutup ini peneliti membahas tentang kesimpulan serta saran dari penulis berdasarkan apa saja yang ada dalam skripsi ini.