

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN MOTIVASI INVESTASI
TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA BERINVESTASI
(STUDI KASUS DI GALERI INVESTASI IAIN LANGSA)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh :

Jefri

Nim. 4022017011



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
TAHUN 2021/1443 M**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PENELITIAN SKRIPSI:

**Pengaruh *Service Quality* dan Motivasi Investasi Terhadap Keputusan
Mahasiswa Berinvestasi**

(Studi Kasus Di Galeri Investasi IAIN Langsa)

Oleh :

JEFRI (4022017011)

Diajukan untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.

Langsa, 03 November 2021

Di Setujui Oleh :

Pembimbing 1



Dr. Amiruddin, MA

Nip.197509092008011013

Pembimbing 2

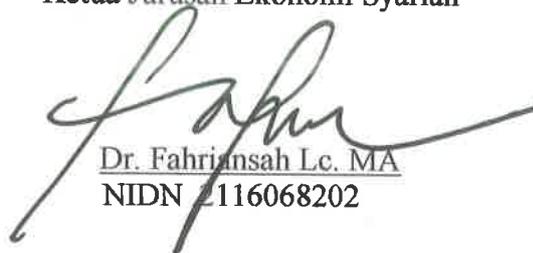


Nurjannah, M.Ek.

Nip.198806262019082001

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Dr. Fahriansah Lc. MA

NIDN 2116068202

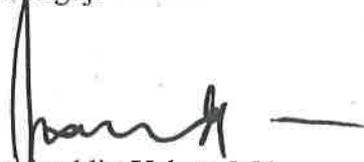
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : “*Pengaruh Service Quality Dan Motivasi Investasi Terhadap Keputusan Mahasiswa Berinvestasi (Studi Kasus Di Galeri Investasi IAIN Langsa)*”. Telah diujikan pada sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada hari Selasa, 08 Februari 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Ekonomi Syariah FEBI IAIN Langsa.

Langsa, 11 Februari 2022

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi program studi ekonomi syariah

Penguji I/Ketua



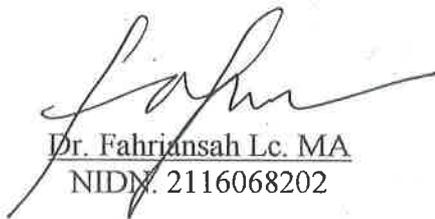
Dr. Amiruddin Yahya, MA
Nip. 197509092008011013

Penguji II/Sekretaris



Nurjannah, M.E.K
Nip. 198806262019082001

Penguji III/Anggota



Dr. Fahriansah Lc. MA
NIDN. 2116068202

Penguji IV/Anggota



Mastura, M.E.I
Nip. 198806262019082001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa



Dr. Iskandar Budiman, M.CL
Nip. 196506161995031002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jefri
Tempat/ Tanggal lahir : Peunaron, 27 Maret 1998
Nim Mahasiswa : 4022017011
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Alamat : Peunaron, Kec Peunaron

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya asli hasil penelitian pribadi dan bukan ciplakan atau salinan kecuali kutipan yang disebut sumbernya dalam catatan kaki. Bila kemudian hari didapati bahwa skripsi ini bukan karya asli maka dengan ini menyatakan siap untuk dicabut gelar akademik yang diberikan.

Langsa, 31 Februari 2022



Nim. 4022017011

ABSTRAK

This study aims to determine whether Service Quality and Investment Motivation affect students' decisions to invest in the IAIN Langsa Investment Gallery. This study uses quantitative methods because it aims to confirm the data obtained in the field with existing theories. The population used was students of the Faculty of Economics and Islamic Business (FEBI) IAIN Langsa Force 2018. The sampling technique, namely Proportional Sampling with the Slovin formula, was obtained as many as 78 respondents. The data used in this study is primary data obtained from respondents by filling out a questionnaire. Data analysis used multiple linear regression analysis. From the results of data processing shows that the results of the Service Quality Variable T test have a significant and significant effect on student investment decisions. Investment Motivation variable has a significant and significant effect on student investment decisions. From the results of uii F, it shows that the service quality and investment motivation variables have a simultaneous effect on the student's investment decision by 26.1% on the student's investment decision while 73.9% is influenced by other variables not examined.

Keywords: Service Quality, Investment Motivation and investment decisions

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah *Service Quality* dan Motivasi Investasi berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi pada Galeri Investasi IAIN Langsa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena bertujuan untuk mengkonfirmasi data yang didapatkan dilapangan dengan teori yang ada. Populasi yang digunakan adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Langsa Angkatan 2018. Teknik pengambilan sampel yaitu *Proporsional Sampling* dengan rumus Slovin di peroleh sebanyak 78 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer di dapat dari responden dengan cara pengisian kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa hasil uji T Variabel *Service Quality* berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi. Variabel Motivasi Investasi berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi. Dari hasil uji F menunjukkan bahwa variabel *Service Quality* dan Motivasi Investasi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi sebesar 26,1% terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi sedangkan 73,9% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : *Service Quality*, Motivasi Investasi dan keputusan investasi

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan” (Q.S. Al-Hasyr : 18)

RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap Jefri di lahirkan di Kec. Peunaron, Aceh Timur pada tanggal 1 maret 1998, anak pertama dari 4 bersaudara, lahir dari pasangan bapak Subir dan Ibu Sabdiah, bertempat di Kec. Peunaron, Kab. Aceh Timur. Pendidikan di mulai dari :

1. SD N 1 Peunaron, Kecamatan Peunaron, Kabupaten Aceh Timur, pada tahun 2005 – 2010
2. SMP N 1 Peunaron, Kecamatan Peunaron, Kabupaten Aceh Timur, pada tahun 2011 – 2013
3. SMA N 1 Peunaron, Kecamatan Peunaron, Kabupaten Aceh Timur, pada tahun 2014 – 2016
4. Strata 1 Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Langsa

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat, berkah, serta besarnya karunia yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Ekonomi Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Langsa. Tidak lupa shalawat berangkaikan salam dihadiahkan kepada junjungan besar baginda Rasulullah SAW, semoga penulis serta pembaca selalu berada di dalam naungan safa'atnya hingga akhir zaman nanti. Amin Ya Robbal'alamin.

Selama penyusunan Skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, serta do'a yang tak pernah henti-hentinya dari berbagai pihak, maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada mereka. Penulis menyadari, dalam menulis skripsi ini masih banyak sekali kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pihak yang sangat penulis harapkan, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kepada Ayah dan Ibu tercinta atas segala doa dan dukungannya serta pengorbanan baik moral maupun material yang telah diberikan kepada penulis.
2. Bapak Dr. Iskandar Budiman, MCL selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Bapak Fahriansyah, Lc., M.A. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
4. Bapak Fakhrizal, Lc., M.A selaku dosen pembimbing akademik (PA) saya di FEBI IAIN Langsa
5. Bapak Dosen Pembimbing I, Dr. Amiruddin, MA, yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat berguna bagi penulis dalam menyusun skripsi.
6. Ibu Dosen Pembimbing II, Nurjannah M.Ek, yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat berguna bagi penulis dalam penyusunan ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah yang telah membekali penulis ilmu pengetahuan.
8. Buat seluruh pihak yang ikut membantu dan memberikan dukungan serta masukan demi selesainya skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga amal perbuatan yang baik tersebut mendapat imbalan yang baik pula disisi Allah SWT dan penyusunan skripsi ini dapat berguna untuk multi lapisan dan fungsi sehingga dapat bermanfaat. Amin Ya Robbal'alam.

Langsa, 07 September 2021
Penulis

Jefri
Nim:4022017011

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Batasan Masalah	10
1.3. Identifikasi Masalah	10
1.4. Rumusan Masalah	11
1.5. Tujuan Penelitian.....	12
1.6. Manfaat Penelitian.....	12
1.7. Penjelasan Istilah.....	13
1.8. Sistematika Pembahasan	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1. <i>Service Quality</i>	16
2.1.1. Pengertian <i>Service Quality</i>	16
2.1.2. Karakteristik Pelayanan	17
2.1.3. Dimensi Kualitas.....	19
2.1.4. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi <i>Service Quality</i>	24
2.1.5. Indikator <i>Service Quality</i>	25
2.2. Motivasi Investasi.....	26

2.2.1.	Pengertian Motivasi Investasi	26
2.2.2.	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Investasi	28
2.2.3.	Jenis Jenis Motivasi	29
2.2.4.	Indikator Motivasi Investasi	31
2.3.	Keputusan Investasi.....	31
2.3.1.	Pengertian Keputusan Investasi	31
2.3.2.	Indikator Keputusan Investasi.....	33
2.4.	Penelitian Terdahulu.....	34
2.5.	Kerangka Penelitian.....	40
2.6.	Hipotesis	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		44
3.1.	Jenis Dan Sifat Penelitian.....	44
3.2.	Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	44
3.3.	Sumber Data	44
3.4.	Populasi dan Sampel.....	45
3.5.	Definisi Operasional Variabel	48
3.6.	Teknik Pengumpulan Data	51
3.7.	Teknik Analisi Data.....	53
3.8.	Teknik Pengolahan Data.....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		61
4.1.	Hasil Penelitian.....	61
4.1.1.	Sejarah Galeri Investasi IAIN Langsa	61
4.1.2.	Visi , Misi Galeri Investasi IAIN Langsa	63
4.1.3.	Karakteristik Responden.....	65
4.2.	Analisi Data.....	67

4.2.1. Uji Validitas	67
4.2.2. Uji Reabilitas	69
4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	70
4.2.3.1. Uji Normalitas.....	70
4.2.3.2. Uji Multikolinieritas.....	70
4.2.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	71
4.2.4. Uji Hipotesis	72
4.2.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
4.2.4.2. Hasil Uji T.....	74
4.2.4.3. Hasil Uji F.....	76
4.2.4.4. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi.....	77
4.3. Pembahasan	78
BAB V PENUTUP	82
5.1. Kesimpulan.....	82
5.2. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Indonesia Secara Keseluruhan	3
Tabel 1. 2 Jumlah Nasabah GI-BEI IAIN Langsa.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3. 1 Jumlah Keseluruhan Mahasiswa FEBI IAIN Langsa.....	46
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	48
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	66
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas	68
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reabilitas.....	69
Tabel 4. 4 Hasil Uji Kolmogrov Smirnov	70
Tabel 4. 5 Hasil Uji VIF dan Tolerance	71
Tabel 4. 6 Hasil Uji Glejser	71
Tabel 4. 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	72
Tabel 4. 8 Uji T.....	74
Tabel 4. 9 Hasil Uji F	76
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi	78

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pasar modal secara umum merupakan sebuah tempat untuk bertemunya para penjual dan pembeli efek atau surat berharga perusahaan yang di transaksikan guna untuk memperoleh keuntungan terhadap pembeli dan penambahan modal untuk si penjual yaitu perusahaan.¹ Selain itu, pasar modal menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1995 Tentang Pasar Modal Pasal 1 Ayat (12) yaitu “*kegiatan yang bersangkutan dengan penawaran umum dan perdagangan efek, perusahaan publik yang berkaitan dengan efek yang di terbitkannya serta lembaga dan profesi yang berkaitan dengan efek*”.²

Pasar modal era saat ini sangat banyak memberikan manfaat bagi para investor dan sebagai alternatif bagi para investor untuk melakukan investasi baik jangka panjang maupun jangka pendek, sehingga pada akhirnya akan banyak para investor tertarik untuk menanamkan modalnya ke perusahaan-perusahaan yang ada di pasar modal.³ Dengan adanya sarana maupun wadah bagi para investor untuk melakukan investasi pada perusahaan yang sudah terdaftar di Bursa Efek Indonesia sehingga investor bisa mendapatkan keuntungan yang di bagikan oleh perusahaan kepada si penanam modal atau

¹ Andri soemitra, *bank dan lembaga keuangan syariah*.(jakarta: kencana, 2009), Hal.111

² *Ibid.* Hal. 109

³ Aminatun Nisa, luki zulaika.”*pengaruh pemahaman investasi, modal minimal investasi dan motivasi terhadap minat mahasiswa berinvestasi di pasar modal*”. (Jurnal PETA. Vol 2 no 2, juli 2017). Hal. 23

di sebut juga investor. Begitu juga dengan perusahaan akan mendapatkan dana dari para investor yang kemudian dana tersebut di pakai untuk mengekspansi perusahaanya.

Pasar modal merupakan peranan yang sangat penting bagi suatu negara karena dengan adanya pasar modal pertumbuhan perekonomian indonesia akan semakin cepat dan perusahaan-perusahaan indonesia juga mengalami perkembangan bisa mengekspansi perusahaanya berkat dana dari para investor sehingga bisa meningkatkan jumlah produksi dari perusahaan dan juga bisa membuka lowongan pekerjaan bagi masyarakat.⁴

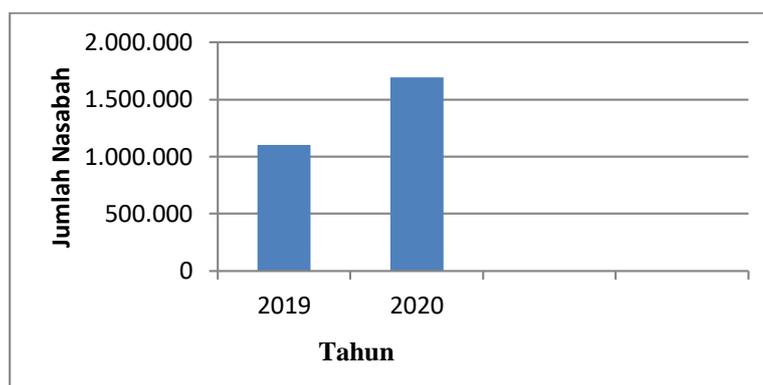
Pemerintah ingin sekali mendongkrak pertumbuhan investor indonesia sehingga dapat menyaingi investor-investor dari negara lain, terutama pemerintah indonesia ingin sekali meningkatkan jumlah investor dari kalangan mahasiswa. Mahasiswa memiliki potensi yang besar untuk bisa menjadi investor saham di pasar modal, pendapat ini di keluarkan oleh pihak Bursa Efek Indonesia.⁵ Oleh karena itu, agar dapat menyaingi atau meminimalkan jumlah investor asing dan mahasiswa lebih banyak menjadi investor di pasar modal indonesia. Agar mahasiswa lebih mudah untuk menjadi seorang investor maka perlunya peningkatan oleh pihak Bursa Efek Indonesia yaitu dengan melakukan pendirian Galeri Investasi di setiap

⁴ Agneka pratama, Anies Lastiati, “ *Pengaruh Pengetahuan, Motivasi Belajar Dan Sosialisasi Pasar Modal Terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Berinvestasi Di Pasar Modal*”. (Jurna SIKAP, Vol 5.No 1, 2020). Hal. 105

⁵ Audriene,D. *BEI Bidik Mahasiswa Sebagai Investor Saham Baru*. Di Ambil Dari,<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20160517180417-78-131405/bei-bidik-mahasiswa-sebagai-investor-saham-baru>, Akses 16 Juni 2021

kampus yang ada di Indonesia.⁶ PT. Bursa Efek Sejak pada tahun 2020 Indonesia mengemukakan bahwa investor baru dari kalangan mahasiswa dan masyarakat Indonesia telah naik, seperti yang di lansir data di bawah ini :

Tabel 1. 1
Jumlah Nasabah Indonesia Secara Keseluruhan



Sumber : *idxchannel.com*

Dapat di lihat pada Tabel 1.1 di atas meningkatnya jumlah investor baru di tahun 2020 sekitar 590.658 SID. Secara signifikan investor baru di tahun 2020 dominan lebih banyak di isi oleh kaum remaja salah satu nya adalah mahasiswa Indonesia, rentang usia yang menjadi investor baru yaitu 18-30 tahun dengan jumlah SID sekitar 411.480 atau total dari jumlah investor baru pada tahun 2020 yaitu 70%. Pendapat ini di kemukakan oleh Direktur Utama BEI Inarno Djajadi.⁷ Untuk mengurangi investor asing dan memaksimalkan investor dalam negeri salah satu nya ialah investor remaja seperti mahasiswa

⁶ Dewi Kusuma Wardani, Supiati. "Pengaruh sosialisasi pasar modal dan persepsi atas resiko terhadap minat investasi mahasiswa di pasar modal". (jurnal akuntansi, vol 12. No 1, Mei 2020). Hal. 14

⁷ Rizky, F, *Generasi Millennial Dominasi Investor Baru di Pasar Modal*, (Online. IDX Channel.com. di ambil dari : <https://www.idxchannel.com/economics/generasi-millennial-dominasi-investor-baru-di-pasar-modal#:~:text=Direktur%20Utama%20BEI%20Inarno%20Djajadi,total%20investor%20baru%20ahun%202020>), Akses 11 Juni 2021.

sehingga pemerintah bisa memberikan kebijakan, namun kita juga harus mengetahui seberapa besar keputusan mahasiswa dan mahasiswi untuk berinvestasi di pasar modal. maka perlunya kita mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi hal tersebut.⁸

Salah satu faktor yang mempengaruhi mahasiswa dan mahasiswi berinvestasi di pasar modal ialah usia, pengetahuan seseorang pada pasar modal, bagaimana cara berinvestasi, motivasi yang menunjukkan mereka percaya diri untuk melakukannya serta *Service Quality* (kualitas pelayanan) yang di berikan oleh penyedia investasi yaitu Galeri Investasi.⁹ Adapun variabel yang saya ambil dalam penelitian ini adalah *Service Quality* dan Motivasi Investasi, membuat manusia bertindak untuk melakukan sesuai keinginan yaitu motivasi. Motivasi adalah perilaku yang membuat seseorang untuk melakukan berbagai macam bentuk aktivitas atau proses melalui kegiatan psikologis, faktor intrinsik dan ekstrinsik yang berpengaruh sehingga dapat mengarahkannya pada sesuatu yang di inginkan yaitu tujuan.¹⁰

Ada penelitian yang membahas tentang masalah dengan variabel motivasi di mana peneliti ini menyebutkan bahwa jumlah penduduk Indonesia berjumlah sekitar 238 juta, namun pada kenyataanya yang berinvestasi di pasar modal hanya berjumlah 0,33 juta atau sekitar 0,14% saja dari total populasi, dapat di nyatakan bahwa investor Indonesia adalah tingkat terendah

⁸ Dewi kusuma wardani, supiat. "*Pengaruh sosialisasi pasar modal dan persepsi atas resiko terhadap minat investasi mahasiswa di pasar modal*". (jurnal akuntansi, vol 12. No 1, mei 2020). Hal. 14

⁹ Endang, Raino Wirjono, *Pemahaman Terhadap Alternatif, Mamfaat Dan Resiko Berinvestasi*, (Yogyakarta : Modus Vol 20 (2). 2008.) Hal. 27

¹⁰ Yuli Sri Budi Cantika, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Malang : UMM Press,2005), Hal 143

di Negara-negara Asia. Setelah melakukan penelitian variabel motivasi sosial sangat berpengaruh dalam menambah minat masyarakat untuk berinvestasi di pasar modal.¹¹

Berbagai macam alasan dan motivasi yang melatar belakangi mahasiswa untuk melakukan keputusan berinvestasi di pasar modal. salah satu tempat atau wadah yang digunakan mahasiswa untuk ikut dan praktek langsung menjadi investor ialah Galeri Investasi BEI. Ketika menghubungkan antara Galeri Investasi BEI dengan keputusan mahasiswa untuk berinvestasi, maka yang perlu kita perhatikan adalah kualitas pelayanan sehingga mahasiswa termotivasi untuk melakukan keputusan berinvestasi.¹² Menurut Kotler kualitas pelayanan yaitu kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan dapat dilihat dari bentuk totalitas karakteristik jasa serta barang yang bisa menarik perhatian seseorang, baik itu yang terlihat secara tidak terwujud ataupun terlihat dengan jelas.¹³

Ada penelitian yang membahas pada variabel kualitas pelayanan (*service quality*) dengan masalah yang di jelaskan yaitu ada 32 orang yang mengelola galeri investasi atau di sebut sebagai PIC (*person in charge*) dimana mereka bertugas melayani nasabah seperti kebutuhan akan informasi yang berkaitan tentang investasi pasar modal. Dalam melayani PIC ini sudah berusaha keras dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Namun pada kenyataan masih

¹¹ Masri Situmorang, Andres Dan Riska Natariasari, "Pengaruh Motivasi Terhadap Minat Berinvestasi Di Pasar Modal Dengan Pemahaman Investasi Dan Usia Sebagai Variable Moderat", (Jurnal, JOM FEKOM Vol 1, No 2, Oktober 2014). hal. 1

¹² Heri Sastra. "Minat Berinvestasi Mahasiswa dan Kualitas Pelayanan Gerai Bursa Efek Indonesia STIE Kesatuan Bogor". (Jurnal JAS-PT. VOL 2. NO 1. 2018). Hal. 1-2

¹³ Kotler, Philip, *Marketing Manajement*, (New York: Mc Graw Hill, 2001), Hal. 28

saja ada nasabah yang belum merasa puas dengan pelayanan yang di berikan. Setelah melakukan penelitian bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada galeri investasi.¹⁴

Salah satu kampus yang sudah mendirikan Galeri Investasi ialah Institut Agama Islam Negeri Langsa yang bekerja sama dengan pihak Bursa Efek Indonesia Cabang Banda Aceh dan Direktur Utama PT MNC Securitas. Galeri Investasi IAIN Langsa didirikan pada tanggal 06 april 2016 tempat peresmianya yaitu pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Galeri Investasi IAIN Langsa merupakan salah satu Galeri pertama yang ada di Kota Langsa sebagai wadah bagi para mahasiswa dan masyarakat Kota Langsa untuk mempelajari pengetahuan tentang dunia pasar modal, dan juga memberikan pembekalan kepada mahasiswa yang ada di Kota Langsa, sehingga mereka bisa menumbuhkan minat dan keputusan untuk menjadi seorang investor di pasar modal.¹⁵ Berikut data jumlah nasabah mahasiswa IAIN Langsa yang berinvestasi di Galeri Investasi IAIN Langsa¹⁶

¹⁴ Shoufi Rahma Dianti. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Galeri Investasi Syariah-Bei Fakultas Syariah dan Hukum Uin Suska Riau”*. (Skripsi. Riau : UIN Suska, 2019). Hal. 4

¹⁵ Haris Nandar, Mustafa kamal Rokan dan M.Ridwan. *“Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Berinvestasi Di Pasar Modal Syariah Melalui Galeri Investasi Iain Zawiyah Cot Kala Langsa”*. (Vol 2. No 2 Juli-Desember 2018). Hal. 180

¹⁶ Ihsanul ihksan, *Jumlah Nasabah GI-BEI IAIN Langsa*. (pada tanggal 28 juni, pukul 14.30-15.00, 2021)

Tabel 1. 2
Jumlah Nasabah GI-BEI IAIN Langsa

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2016	121
2.	2017	34
3.	2018	55
4.	2019	24
5.	2020	36
Jumlah Keseluruhan		270

Sumber : Laporan buku (jumlah nasabah GI-BEI IAIN Langsa)

Dari Tabel 1.2 di atas dapat di lihat perbandingan setiap tahun nya dari Tahun 2016 hingga 2020 jumlah mahasiswa terutama pada mahasiswa FEBI IAIN Langsa yang berinvestasi di Galeri Investasi IAIN Langsa semakin tidak stabil atau semakin menurun. Pada tahun 2016 tersebut di mana kala itu mahasiswa banyak di sarankan untuk ikut menjadi bagian dari nasabah pasar modal di GI-BEI IAIN Langsa.

Pada masa itu kehadiran pasar modal di IAIN Langsa merupakan pertama kali dan lagi trendnya berinvestasi di pasar modal sehingga banyak sekali dosen dan mahasiswa IAIN Langsa untuk mendaftarkan diri mereka sebagai investor di pasar modal atau ikut gabung sebagai nasabah GI-BEI IAIN Langsa sehingga jumlah nasabah sangat tinggi pada tahun pertama. Namun setelah itu pada Tahun 2017 hingga Tahun 2020 jumlah mahasiswa yang menjadi nasabah semakin berkurang dan tidak sesuai dengan harapan di sebabkan ketenaran pasar modal di

IAIN Langsa semakin menurun dari pada tahun sebelumnya, padahal mahasiswa telah mendapatkan mata kuliah tentang investasi pasar modal, adapun mahasiswa yang telah mempelajari tentang investasi yaitu mahasiswa semester 5 ke atas yang sudah mengenal dan mempelajari pasar modal di bangku kuliah.¹⁷

Motivasi investasi ialah salah satu tindakan yang dapat diambil sebagai pemenuhan kebutuhan seseorang untuk mencapai suatau yang sedang mereka pikirkan, dikarnakan berkarir di bidang investasi memang dapat memberikan harapan untuk masa depan yang cerah.¹⁸ Namun faktanya ada juga mahasiswa yang masih enggan atau ragu untuk melakukan investasi di pasar modal di sebabkan ada beberapa pengaruh yaitu seperti resiko yang di dapatkan apabila mengalami kerugian dan juga pengaruh dari teman atau kelompok yaitu apabila teman dekat mereka tidak melakukan investasi maka dia juga ikut ikutan tidak berani melakukan investasi di pasar modal dengan kata lain motivasi mahasiswa yang masih belum timbul dalam diri mereka untuk memutuskan berinvestasi. pelayanan yang di lakukan Galeri Investasi IAIN Langsa yaitu pada hari senin – jum'at mulai dari jam 09.00-12.00 Wib pada pagi hari, kemudian pelayanan selajutnya yaitu pada siang hari yaitu pukul 14.00 -17.00 Wib.

kualitas pelayanan (*Service Quality*) merupakan wujud karakteristik jasa serta barang yang bisa menunjukkan totalitas kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan, baik itu terlihat jelas ataupun sembunyi.¹⁹ Dalam kamus

¹⁷ Buku panduan akademik FEBI IAIN Langsa tahun 2017. Hal 35

¹⁸Malik, A. D. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Berinvestasi Di Pasarmodal Syariah Melalui Bursa Galeri Investasi UISI*. (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam, Vol. 3, No. 1, 24 , 2017). Hal. 65

¹⁹ Kotler, P, *Manajemen Pemasaran*,(Jakarta : Prihal Indo, Jilid 1, Edisi Milenium. 2002). Hal. 25

besar bahasa indonesia menyatakan bahwa arti kata layan ialah membantu meladeni seseorang serta mengurus atau menyiapkan segala keperluanya. sedangkan pelayanan yaitu bagaimana cara kita melayani seseorang.²⁰

Namun pada kenyataannya menurut pendapat salah satu mahasiswa yang sudah pernah berkunjung ke Galeri Investasi IAIN Langsa yang ingin konsultasi dan membuka Rekening Efek beliau menyatakan bahwa pada saat datang ke Galeri dimana kondisi Galeri masih dalam keadaan pintu tertutup pada pukul 09.00-09.30 wib lalu memutuskan untuk membatalkan kunjungan.²¹ Sebagian mahasiswa ada juga yang mengeluh terkait keterlambatan pelayanan pada pembuatan akun rekening efek, dimana Akun Rekening Efek akan selesai dalam waktu seminggu yang dikatakan oleh pihak yang membuat akun rekening efek, namun pada kenyataannya dalam waktu 3 Minggu belum juga ada kabar tentang siap atau belum akun Rekening Efeknya.²²

Adapun pihak yang biasanya melayani calon nasabah dan mengerti tentang administrasi atau syarat pembukaan Rekening Efek ialah pengurus Kelompok Studi Pasar Modal Syariah, nah dimana semua pengurus Kelompok Studi Pasar Modal Syariah adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, maka mereka juga tidak bisa selalu ada pada Galeri Investasi karena mereka juga masih terkait dengan perkuliah pada waktu tertentu sehingga belum bisa untuk duduk

²⁰ EM Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi*, (Semarang: Difa Publisher, 2008, cet. Ke-3), Hal. 520

²¹ T. Narjul Kiram, Wawancara Mahasiswa FEBI IAIN Langsa. (pada tanggal 30 juni , 2021, pukul 15.30-16.00)

²² Novi afrianti, Wawancara Mahasiswa FEBI IAIN Langsa. (pada tanggal 01 juli, pukul 10.30-11.00, 2021)

selalu di Galeri Investasi untuk melayani calon nasabah, ketika tidak ada mata kuliah dimana beberapa pengurus akan datang ke Galeri Investasi IAIN Langsa untuk melayani calon nasabah.²³ Oleh sebab itu dapat di simpulkan bahwa betapa rendahnya keputusan mahasiswa untuk menjadi investor di pasar modal atau bergabung di Galeri Investasi IAIN Langsa. Maka dari masalah tersebut dan *research gap* yang telah kemukakan di atas penulis ingin meneliti terkait masalah yang telah di kemukakan Dengan judul penelitian yaitu “**Pengaruh *Service Quality* Dan Motivasi Investasi Terhadap Keputusan Mahasiswa Berinvestasi (Studi Kasus Di Galeri Investasi IAIN Langsa)**”

1.2. Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini dan juga banyak faktor lain yang mempengaruhi keputusan mahasiswa IAIN Langsa berinvestasi pada pasar modal. Oleh karena itu peneliti hanya membatasi masalah dengan menggunakan dua faktor yaitu *Service Quality* dan Motivasi Investasi. Penelitian ini juga di khususkan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Langsa yaitu pada Angkatan 2018.

1.3. Identifikasi Masalah

1. Berdasarkan tabel jumlah nasabah GI-BEI IAIN Langsa pada tahun 2016 jumlah nasabah sangat tinggi pada tahun tersebut. Namun seiring berjalanya waktu pada tahun 2017 hingga Tahun 2020 jumlah mahasiswa yang berinvestasi semakin tidak stabil atau cenderung menurun.

²³ Observasi di Galeri Investasi IAIN Langsa dan FEBI IAIN Langsa, 21 Juni 2021.

2. Kurangnya motivasi mahasiswa mahasiswi terkait investasi pada pasar modal, meskipun sebagian mahasiswa sudah pernah belajar mata kuliah tentang pasar modal.
3. Berdasarkan waktu pembukaan pelayanan Galeri Investasi yaitu pagi mulai pukul 09.00-12.00 Wib siang dan setelah itu buka kembali pada pukul 14.00-17.00, namun nyatanya ada beberapa mahasiswa yang berkunjung untuk mendaftarkan diri sebagai investor pada pukul 09.00 Wib tetapi Galeri Investasi masih tertutup tidak ada seorangpun.
4. Calon nasabah mengeluh atas proses keterlambatan pelayanan pembuatan Akun Rekening Efek.

1.4. Rumusan Masalah

1. Apakah *Service Quality* Berpengaruh Terhadap Keputusan Mahasiswa FEBI IAIN Langsa Berinvestasi di Galeri Investasi IAIN Langsa.?
2. Apakah Motivasi Investasi Berpengaruh Terhadap Keputusan Mahasiswa FEBI IAIN Langsa Berinvestasi di Galeri Investasi IAIN Langsa.?
3. Apakah *Service Quality* Dan Motivasi Investasi Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Keputusan Mahasiswa FEBI IAIN Langsa Berinvestasi di Galeri Investasi IAIN Langsa.?

1.5. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Apakah *Service Quality* Berpengaruh Terhadap Keputusan Mahasiswa FEBI IAIN Langsa Berinvestasi di Galeri Investasi IAIN Langsa.
2. Untuk Mengetahui Apakah Motivasi Investasi Berpengaruh Terhadap Keputusan Mahasiswa FEBI IAIN Langsa Berinvestasi di Galeri Investasi IAIN Langsa.
3. Untuk Mengetahui Apakah *Service Quality* Dan Motivasi Investasi Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Keputusan Mahasiswa FEBI IAIN Langsa Berinvestasi di Galeri Investasi IAIN Langsa

1.6. Manfaat Penelitian

1. Bagi Galeri Investasi

Melalui penelitian ini semoga bisa memberikan ilmu pengetahuan kepada mahasiswa FEBI IAIN Langsa tidak terlepas juga terhadap Galeri Investasi IAIN Langsa sebagai acuan untuk mengembangkan Galeri Investasi menjadi lebih baik dan juga semoga bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Bagi Peneliti

Dengan melakukan penelitian ini penulis dapat lebih banyak memahami tentang pengetahuan dunia pasar modal dan juga sebagai sarana pembelajaran bagi penulis sendiri melalui kajian maupun teori teori yang di kemukakan dalam penelitian ini.

1.7. Penjelasan Istilah

1. Pengertian *Service Quality*

Service Quality (kualitas pelayanan) ialah ciri ciri dari wujud barang atau jasa yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen sehingga pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan dengan totalitas pelayan yang dapat membuat pelanggan atau konsumen tertarik terhadap sesuatu yang di tawarkan. Baik dalam kualitas pelayanan yang terlihat maupun tidak terlihat atau tersembunyi.²⁴

2. Motivasi Investasi

Motivasi Investasi ialah segala suatu tindakan yang dapat diraih guna untuk memenuhi kebutuhan seseorang dalam mencapai sesuatu yang sangat diinginkan yang terlintas dalam pikiran mereka. Oleh karena itu berkarir pada dunia investasi dapat memenuhi keinginan maupun kebutuhan dimasa yang akan datang dan memiliki masa depan yang cerah.²⁵

3. Keputusan Investasi

Keputusan nasabah dalam melakukan investasi ialah intervensi pada suatu strategi pemasaran (seperti yang sudah dipraktekan dalam bauran pemasaran). Dimana hasil atau outcome dari cara pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan dapat diperoleh dari interaksi perusahaan dengan proses keputusan konsumen”.²⁶

²⁴ Kotler, P, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Milenium, (Jakarta : Prihal Indo. 2002)., Hal 22

²⁵ Sharpe, william .F et.all. *Invegstasi*. (pt index gramedia. edisi keenam 2005)., Hal. 13

²⁶ Supranto. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*,(Jakarta: Mitra Wacana Media. 2007)., Hal. 43

1.8. Sistematika Pembahasan

Agar lebih mudah memahami dan memperjelas isi dari pembahasan skripsi maka dibagi menjadi beberapa sub bab, di mana dalam setiap bab memiliki pembahasan yang saling berkaitan dan berurutan sesuai teori dan hasil penelitian yang penulis teliti, adapun sistematika pembahasan tersebut yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang Landasan Teori, Hipotesis, Kerangka Teori dan Penelitian Terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang Waktu dan Lokasi Penelitian, Metodologi Penelitian, Variabel, Definisi Operasional Variabel, Populasi Dan Sampel, Data Dan Sumber Data, Metode Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan tentang Gambaran Umum Penelitian, Pengujian dan Hasil Analisis Data, Pembahasan Analisis Data dan Jawaban Atas Pertanyaan-Pertanyaan Yang Disebutkan Dalam Rumusan Masalah.

BAB V. PENUTUP

Bab ini berisi tentang Kesimpulan Dan Saran-saran. Dalam Bab ini merupakan kristalisasi dari semua yang telah di capai pada masing-masing Bab sebelumnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. *Service Quality*

2.1.1. *Pengertian Service Quality*

Menurut Kotler bahwa *Service Quality* (kualitas pelayanan) merupakan wujud karakteristik jasa serta barang yang bisa menunjukkan totalitas kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan, baik itu terlihat jelas ataupun sembunyi.²⁷ Dalam kamus besar bahasa indonesia menyatakan bahwa arti kata layan ialah membantu meladeni seseorang serta mengurus atau menyiapkan segala keperluannya. sedangkan pelayanan yaitu bagaimana cara kita melayani seseorang.²⁸

Menurut Evans dan Lindsay kualitas pelayanan adalah yang berhubungan dengan jasa manusia, produk serta proses dan dan harapan yang besar untuk memenuhi sesuatu yang di ingin kan dari lingkungan tersebut.²⁹ Lewis dan Booms ialah seorang ilmuan yang pertama kali mengemukakan pengertian dari kualitas pelayanan yaitu seberapa besar pengaruh dari kualitas layanan yang sangat baik atau bagus sehingga dapat memberikan ekspektasi kepada pelanggan yang sesuai dengan harapannya.

²⁷ Kotler, P, *Manajemen Pemasaran*,(Jakarta : Prial Indo, Jilid 1, Edisi Milenium. 2002). Hal. 25

²⁸ EM Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi*, (Semarang: Difa Publisher, 2008, cet. Ke-3), Hal. 520

²⁹ Sirhan Fikri, dkk, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)*”. (Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 3 No. 1, Januari 2016), Hal. 121

Pendapat Olson dan Dover ekspektasi pelanggan ialah standar atau acuan yang di jadikan untuk menilai kinerja produk yang bersangkutan sehingga pelanggan itu bahkan sebelum membeli atau mencoba dari sebuah produk tersebut.³⁰ Menurut Lavelock Kualitas Pelayanan ialah agar memenuhi keinginan pelangganya yang sesuai dengan harapan dengan kualitas pelayanan yang unggul sehingga dapat memenuhi pelanggan.³¹

2.1.2. Karakteristik Pelayanan

Ada 4 karakteristik utama yang di miliki oleh jasa dapat berpengaruh terhadap keberhasilan program pemasaran³². berikut bagianya:

1) Tidak Berwujud

Sifat dari jasa itu ialah tidak berwujud. jasa itu tidak akan bisa kita raba, didengar, dilihat, tidak dapat dikonsumsi serta dicium sebelum jasa itu dibeli, berbeda hal dengan produk fisik yang dapat disentuh, diraba, dirasakan dan lain sebagainya. Para pembeli untuk mengurangi ketidakpastian maka mereka akan mencari bukti atau suatu keadaan pada kualitas jasa. Konsumen jika melihat dari kualitas jasa maka mereka akan melirik dari keadaan suatu tempat,

³⁰ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), cet. ke-1, Hal. 180-181.

³¹ Sugiarto, E. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. 2002). Hal. 59

³² Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2*.(Jakarta: PT Indeks,2016), Hal. 29

alat komunikasi, peralatan, karyawan, harga maupun simbol yang mereka lihat.³³

2) Tidak Terpisahkan

Bukan halnya seperti barang fisik yang dapat disimpan dalam penyediaan, diproduksi, dapat didistribusikan melalui para penjual dan dikonsumsi. Ketika dalam penyediaan layanan, maka penyediannya yaitu sesuatu dari jasa tersebut, oleh karena itu jasa itu diperbuat apabila konsumen itu ada, penyediaan klien yaitu ciri-ciri dari pemasaran jasa.

3) Bervariasi

Jasa itu sangat bervariasi, kapan dan dimana jasa itu disediakan serta siapakah yang menyediakan jasa tersebut. Penyedia jasa sangat banyak diperbincangkan oleh orang lain karena keberagaman jasa, penyedia jasa ataupun pembeli jasa bisa melihat dari orang yang membicarakan jasa tersebut sebelum mereka memilih jasa.

4) Mudah Lenyap

Mudah Lenyap ini adalah sifat dari jasa. Jasa itu hanya ada apabila ada interaksi antara penyedia jasa dan kliennya, jasa itu sama sekali tidak dapat di simpan.³⁴

³³ Wirdayani Wahab. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru". (Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Vol. 2 No. 1, Januari-Juni 2017). Hal 52.

³⁴ *Ibid.*,

2.1.3. Dimensi Kualitas

Menariknya sebuah produk itu hanya bisa dinilai dari bentuk kualitas barang maupun kelebihan yang di miliki barang tersebut. Menurut pasuraman dimensi kualitas dari produk manufaktur yaitu sebagai berikut³⁵:

- 1) Kinerja (*performance*) yaitu dapat dilihat dari ciri ciri operasi Sebuah produk. misalnya kecepatan mobil dapat dilihat dari kemampaun yang dimiliki dan dalam menonton sebuah televisi tentu kita harus melihat gambar dari televisi itu jelas.
- 2) Tambahan keistimewaan atau karakteristik (*eatures*) yaitu ciri ciri pelengkap atau di sebut sebagai sekunder. Misalnya untuk mobil adanya *one-touch-power windows*.
- 3) Keandalan (*realibility*) ialah bisa saja dalam penggunaan suatu barang terdapat sedikit masalah seperti gagal pakai atau rusak.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance*) yaitu dapat dilihat dari ciri ciri desain dan operasi yang sudah memenuhi standar seseui dengan ketentuan yang ada.
- 5) Daya tahan (*durability*) yaitu ketahanan dari sebuah produk yang akan dipakai
- 6) Tingkat pelayanan (*service ability*) yaitu kenyamanan, percepatan layanan, mudah direparasi, kompetensi dan penanganan keluhan oleh klien

³⁵ Parasuraman, A. Valerie. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. (New York :The Free Press, 2001). Hal. 17

- 7) Estetika yaitu daya tarik produk terhadap panca indra.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) yaitu diperlukanya tanggung jawab perusahaan dalam menjamin kualitas produk dan keistemawaanya.

Berdasarkan teori kualitas pelayanan yang sudah dikemukakan sebelumnya, maka dapat kita pahami bahwa kualitas pelayanan itu sangat dibutuhkan pada bagian setiap organisasi. Karakteristik manusia dalam melayani pelanggan maka harus memberikan layanan sebaik mungkin agar mereka tertarik terhadap produk dari sebuah organisasi ataupun perusahaan dan juga dapat memberikan harapan yang sangat bagus terhadap penerima layanan jasa. Maka dari itu ada lima pokok yang menentukan kualitas pelayanan itu bagus atau tidak yang di kemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry yaitu³⁶ :

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti Fisik (*Tangibles*) ialah konsumen melihat kualitas dan menilai sebuah produk dari layanan yang di berikan agar dapat memuaskan yang dengan mengetahui bukti fisiknya. Pelayanan prima dalam bentuk langsung merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan ulayanan terbaik bagi konsumen. Perusahaan dalam melayani konsumen dapat di lihat dari lingkunganya karna juga bisa mempengaruhi ketertarikan konsumen dan dari kemampuan maupun

³⁶ Parasuramen., Valerie A. Zeithaml., and Leonard L. Berry. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research".(Journal of Marketing, Vol. 49 (Fall) pp, 1985), Hal. 41-50.

bukti fisik layanan yang di berikan kepada konsumen adalah bukti nyata dari kualitas pelayanan perusahaan tersebut. menurut pasuraman Bukti Fisik (*Tangibles*) terbagi menjadi³⁷:

- a) Alat untuk menulis
- b) Perlengkapan
- c) Fashion Karyawan
- d) Fasilitas Fisik

2) Keandalan (*Reliability*)

Konsisten dan tepat ialah sebuah kemampuan pelayanan yang di berikan oleh perusahaan kepada konsumen. keandalan ialah melaksanakan pelayanan yang tepat dan akurat sesuai dengan program dari perusahaan. Keandalan organisasi dari suatu individu dalam melayani sangat di butuhkan untuk pergerakan dinamika suatu pekerja yang terus ada menuntut pelayanan terbaik sesuai khandalan individu.³⁸ Keandalan (*reliability*) terbagi menjadi 2 bagian yaitu³⁹:

- a) Tepat memenuhi janji
- b) Prosedur pelayanan yang handal

3) Jaminan (*Assurance*)

Pelayanan yang diberikan kepada konsumen harus bisa terjamin konsisten merupakan kebijakan dari perusahaan unruk memenuhi layanan yang memuaskan. Dalam memberikan layanan kepada

³⁷ *Ibid.*, Hal. 287

³⁸ Sunyoto, Hamingpraja. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. (Yogyakarta: Liberty.2004). Hal 16

³⁹ J.Supranto. *Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pasar.Cet,2*. (Jakarta : P.T Rineka Cipta,2001)., Hal.244

konsumen tentunya memerlukan kepastian bentuk layanan yang baik. Menurut Margaretha menyatakan bahwa kerja pada suatu organisasi membutuhkan adanya kepercayaan yang dapat diterima sesuai fakta bahwa organisasi tersebut dapat memberikan jaminan kualitas pelayanan yang baik.⁴⁰

Indikator jaminan (*assurance*) terbagi menjadi⁴¹ :

- a) Kemampuan karyawan
- b) Kesopanan karyawan
- c) Pengetahuan karyawan
- d) Sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan

4) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*responsiveness*) ialah karyawan harus bisa memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan dapat dilihat pada daya tanggap karyawan kepada konsumen. Sikap daya tanggap ini merupakan respon yang aktif dalam menyelesaikan masalah kepada konsumen dan tingkat pelayanan yang diberikan harus optimal dan sesuai dengan harapan konsumen yaitu cepat, mudah dan akurat.⁴² Adapun Indikator daya tanggap (*responsiveness*) adalah sebagai berikut⁴³ :

⁴⁰ Margaretha. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. (Jakarta: Penerbit Mandar Maju, 2003), Hal. 127

⁴¹ Parasuraman, A. Valerie, (*Diterjemahkan oleh Sutanto*) *Delivering Quality Service*. (New York :The Free Press, 2003). Hal. 289

⁴² *Ibid.*, Hal. 63

⁴³ J. Supranto. *Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pasar. Cet.2*. (Jakarta : P.T Rineka Cipta, 2001)., Hal. 144

- a) Cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang dialami konsumen merupakan sebuah kemampuan yang harus dimiliki oleh perusahaan
- b) Keluhan yang dialami oleh konsumen harus cepat dan tanggap diatasi oleh karyawan perusahaan

5) Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) ialah sejauh mana perhatian dan pemahaman yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggan yang bisa memenuhi keinginan dan memahami kepuasan pelanggan melalui empati yang dilakukan oleh karyawan perusahaan kepada konsumen. empati sangat dibutuhkan untuk memahami keseluruhan masalah dari bentuk pelayanan yang diberikan ke konsumen. Jika dari pihak yang berkepentingan sama-sama memiliki adanya rasa empati, pihak yang memiliki kepentingan ialah pelanggan yang berkunjung, maka pelayanan yang diberikan harus berjalan dengan lancar dan dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan atau mengurus keinginan konsumen.⁴⁴ Indikator empati (*empathy*) menurut Parasuraman⁴⁵ yaitu :

- a) Pelayanan secara individu yang diberikan ke karyawan
- b) Perhatian karyawan terhadap konsumen

⁴⁴ Parasuraman, A. Valerie, (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. (New York :The Free Press, 2003). Hal. 40

⁴⁵ *ibid.*, Hal 289

2.1.4. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi *Service Quality*

Didalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi pasti sangat banyak sekali faktor faktor yang mempengaruhi kualitas tersebut, maka dari itu perusahaan harus lebih bisa melihat masalah apa saja yang di hadapi pada kualitas pelayanan sehingga kualitas pelayan dapat diperbaiki agar menjadi kaulitas yang diinginkan oleh konsumen saat berkunjung ke perusahaan dan menarik perhatian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan karyawan perusahaan kepada konsumen. Menurut Ariani dan Wahyu Doromea ada delapan elemen untuk mencapai kualitas pelayanan yaitu⁴⁶ :

- a) Fokus pada pelanggan artinya memberikan sebuah kenyamanan maupun kepuasan terhadap pelanggan
- b) Komitmen jangka panjang yaitu membuat karyawan ikut ke dalam segala kegiatan yang terkait dengan proses kualitas pelayanan
- c) Dalam kualitas pelayaan diperlukan ada yang memimpin untuk menciptakan suasana, gaya dan program yang di buat dalam melayani konsumen
- d) Untuk mencapai tujuan dari kualitas pelayanan perlunya ada pelatihan dan pemberdayaan pekerja dalam menyelesaikan masalah yang efektif terhadap konsumen dan juga dibutuhkan partisipasi karyawan untuk mencapai tujuan tersebut

⁴⁶ Ariani, Wahyu Doromea. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003). Hal. 35

- e) Komunikasi efektif ialah pembicaraan yang mengikuti keadaan konsumen baik formal atau tidak formal
- f) Kepercayaan dan analisis proses secara statistik, prioritas utama yang ada pada perusahaan ialah melakukan evaluasi terhadap masalah yang ada pada perusahaan untuk mencapai tujuan.
- g) Komitmen terhadap perbaikan ialah untuk mencapai tujuan perusahaan dan memperbaiki kualitas pelayanan pada perusahaan perlunya ada pelatihan mau pendidikan terhadap karyawan perusahaan agar kualitas pelayanan pada perusahaan lebih maksimal.
- h) Mendukung pemberian penghargaan ialah pemberian penghargaan dalam ini yaitu jasa yang ada pada karyawan meliputi pemberian pujian, saran maupun kritik untuk membangun.

2.1.5. Indikator *Service Quality*

Indikator yang diambil dalam penelitian ini yaitu⁴⁷ :

- a) Bukti Fisik (*Tangibles*)
- b) Keandalan (*Reliability*)
- c) Jaminan (*Assurance*)
- d) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- e) Empati (*Empathy*)

⁴⁷ Parasuramen., Valerie A. Zeithaml., and Leonard L. Berry. "A *Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*".(*Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall) pp, 1985), Hal. 41-50.

2.2. Motivasi Investasi

2.2.1. Pengertian Motivasi Investasi

Motivasi investasi ialah salah satu tindakan yang dapat di ambil sebagai pemenuhan kebutuhan seseorang untuk mencapai suatu yang sedang mereka pikirkan, dikarnakan berkarir di bidang investasi memang dapat memberikan harapan untuk masa depan yang cerah.⁴⁸

Motivasi investasi ditandai oleh reaksi-reaksi untuk mencapai tujuan yang disertai dorongan – dorongan, maka semakin kuat motivasi untuk berinvestasi maka semakin besar minat seseorang dalam melakukan investasi. Apabila seseorang mempunyai hasrat atau dorongan untuk melakukan investasi, maka ia cenderung akan mewujudkan dorongan atau hasrat tersebut dalam sebuah tindakan nyata yang mempengaruhi minatnya dalam berinvestasi, sehingga motivasi memiliki daya tariknya tersendiri untuk dapat menimbulkan minat terhadap individu.⁴⁹

Pada dasarnya segala kegiatan yang dilakukan perlunya ada dorongan untuk membuat diri seseorang itu terus maju dan bersemangat untuk melakukan sesuatu. Motivasi merupakan dorongan dari luar maupun dari dalam diri manusia untuk melakukan perubahan tingkah laku, seperti berikut ini⁵⁰ :

⁴⁸ Malik, A. D. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Berinvestasi Di Pasarmodal Syariah Melalui Bursa Galeri Investasi UISI*. (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam, Vol. 3, No. 1, 24 , 2017). Hal. 65

⁴⁹ Sharpe, william .F et.all. *Investasi.edisi keenam*. (Penerbit : pt index gramedia, 2005). Hal 54

⁵⁰ B. Uno Hamzah. *Teori Motivasi dan Pengukurannya Analisis di bidang Pendidikan*. (Jakarta: PT Bumi Aksar, 2011). Hal. 13

- a) Kemauan yang tinggi dalam diri seseorang untuk melakukan sebuah kegiatan (investasi)
- b) Adanya kebutuhan dalam diri seseorang untuk melakukan kegiatan tertentu dan juga dorongan kemauan dalam dirinya.
- c) Keinginan meraih sesuatu dimasa depan seperti ingin menjadi seorang yang di impikan atau cita cita yang ingin diwujudkan dan mempunyai harapan yang tinggi untuk mencapai apa yang di inginkan tersebut.
- d) Ingin meraih suatu hal yang bisa membuat diri mereka bangga atas suatu pencapaian tersebut dan mendapat kehormatan atas apa yang telah dicapai
- e) Adanya suatu komunitas yang mempunyai keinginan yang selaras dengan diri seseorang tersebut atau mempunyai lingkungan yang positif yang membuat semangat dalam diri.
- f) Adanya sekumpulan orang orang yang melakukan sebuah kegiatan yang sangat menarik untuk mengikutinya

Menurut Prabu Anwar Motivasi adalah kondisi yang menentukan dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu kegiatan yang terarah dan tertuju dalam mencapai sebuah tujuan dari pada organisasi tersebut.⁵¹

⁵¹ Prabu Anwar Mangkunegara. *Evaluasi Kinerja SDM*. (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012)., hal 61

2.2.2. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Investasi

Abraham Maslow ialah pengungkap teori motivasi yang paling terkenal dia mengemukakan bahwa ada terdapat 5 hierarki dalam kebutuhan manusia yang mempengaruhi motivasi tersebut, adapun 5 *Hierarki* tersebut ialah⁵² :

- a) Faktor kebutuhan Fisiologis yaitu sebuah kebutuhan manusia yang paling pokok atau disebut kebutuhan primer yaitu kebutuhan akan pakaian, makan, minum, tempat tinggal. ini adalah kebutuhan utama yang diinginkan oleh manusia untuk bertahan hidup.
- b) Faktor kebutuhan akan rasa aman dan tentram yaitu, kebutuhan ini adalah kebutuhan tingkat kedua yang diinginkan oleh manusia akan rasa aman dari hal yang mengganggu hidup mereka, seperti rasa aman akan bekerja, rasa aman melakukan kegiatan apapun tanpa ada faktor lain yang mengganggu, timbulnya rasa aman dalam diri seseorang akan mempengaruhi semangat mereka dalam melakukan kegiatan apapun.
- c) Kebutuhan sosial atau kebutuhan akan kasih sayang dan cinta yaitu kebutuhan ini adalah kebutuhan manusia tingkat bagian ketiga di mana manusia ingin memiliki rasa cinta dan kasih sayang terhadap orang-orang terdekat mereka ataupun keluarga mereka, teman, sahabat dan rekan-rekan kerja

⁵² Abraham H. Maslow, *Motivation and Personality*. (Jakarta: Rajawali, 2010). hal. 34

- d) Faktor kebutuhan harga diri atau penghormatan diri yaitu tingkat kebutuhan ini adalah bagian ke 4 dari kebutuhan manusia yakni seseorang juga ingin di hargai dalam suatu komunitas atau ditempat kerja dengan memberikan penghargaan atas pencapaian yang selama ini mereka lakukan dalam sebuah organisasi atau perusahaan, penghargaan diri adalah bentuk kehormatan yang ada pada diri seseorang juga sebuah pujian yang sangat berarti dalam diri manusia.
- e) Faktor kebutuhan aktualisasi diri yaitu kebutuhan tingkat terakhir pada diri manusia, dimana manusia juga ingin melatih kemampuan mereka baik dalam dunia pekerjaan pendidikan dan lain sebagainya, manusia juga ingin berlomba lomba lebih unggul dalam bidang kemampuan mereka masing misalnya dalam bidang kerjaan yaitu ingin sekali naik jabatan pada suatu pekerjaan, maka untuk mencapai hal tersebut perlu adanya pelatihan maupun pendidikan yang sangat bagus untuk menambah potensi dalam diri seseorang.

2.2.3. Jenis Jenis Motivasi

Jenis dari motivasi ini terbagi menjadi dua bagian yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik, berikut penjelasannya :

a) Motivasi Intrinsik

Motivasi Instrinsik yaitu suatu keinginan atau dorongan terhadap sesuatu yang diminati yang ada didalam diri sendiri atau individu tanpa adanya dorongan dari luar untuk melakukan kegiatan tersebut,

karna seseorang itu melakukan sesuai dengan hobi atau yang ia mau sejalan dengan kebutuhannya.⁵³ Sebagai contoh dalam dunia investasi, seseorang yang melakukan investasi dikarenakan mereka tertarik terhadap suatu yang ada pada investasi tersebut misal dengan berinvestasi mereka bisa mewujudkan impiannya akan kebebasan financial dimasa yang akan datang, karna dengan berinvestasi seseorang itu bukan hanya menaruh uang pada perusahaan melainkan uang tersebut diolah lagi oleh perusahaan untuk melakukan ekspansi pada perusahaan sehingga perusahaan tersebut semakin berkembang dan lebih maju dengan majunya perusahaan maka profit yang didapat oleh para investor tadi juga akan lebih besar baik berinvestasi dalam jangka panjang maupun jangka pendek, dari alasan tersebut seseorang itu melakukan investasi dengan keinginan sendiri tanpa adanya suatu dorongan dari luar, karna ini merupakan suatu kebutuhan yang ada pada individu tersebut.

b) Motivasi Ekstrinsik

Motivasi Ekstrinsik yaitu suatu rangsangan untuk melakukan sebuah kegiatan yang datang dari luar individu, sebagai contoh didalam dunia pendidikan yaitu seseorang yang belajar karna tertarik akan suatu yang ingin sekali diraih seperti ingin memiliki nilai yang tinggi, ingin mendapatkan penghargaan dari pendidikan tersebut dan

⁵³ B. Uno Hamzah. *Teori Motivasi dan Pengukurannya Analisis di bidang Pendidikan*. (Jakarta: PT Bumi Aksar, 2011). Hal. 14

mendapat kehormatan atas pencapaiannya tersebut. maka dari itu motivasi ekstrinsik ini merupakan motivasi yang secara keseluruhan bukan datang dari individu melainkan adanya dorongan dari luar sehingga timbul dari dalam pikiran seseorang untuk melakukan hal yang sama dengan apa yang ada pada lingkungannya.

2.2.4. Indikator Motivasi Investasi

Indikator yang akan diambil dalam penelitian ini yaitu⁵⁴ :

- a) Fisiologis
- b) Rasa Aman dan Keselamatan
- c) Sosial
- d) Penghargaan
- e) Aktualisasi Diri

2.3. Keputusan Investasi

2.3.1. Pengertian Keputusan Investasi

Keputusan ialah metode pencarian masalah yang didahului oleh latar belakang masalahnya, identifikasi dari masalah tersebut sampai menjadi sebuah kesimpulan atau rekomendasi. Selanjutnya rekomendasi digunakan untuk penuntun didalam mengambil sebuah keputusan, maka rekomendasi yang diberikan akan sangat besar pengaruhnya apabila rekomendasi yang ditawarkan tersebut mengalami kekeliruan dan banyak

⁵⁴ Abraham H. Maslow, *Motivation and Personality*. (Jakarta: Rajawali, 2010). hal. 34

salahnya secara tidak nampak atau secara sembunyi disebabkan faktor yang tidak berhati hati dalam melaksanakan mengkaji masalah.⁵⁵

Pendapat dari Faruq Wahyudi, Rois Wahyudi, M. Hufron keputusan investasi ialah nasabah memilih atau memutuskan apa yang harus dilakukan untuk penggunaan dana nasabah yang akan diinvestasikan pada aset yang diinginkan dan bisa memberikan sebuah harapan maupun keuntungan atau profit yang ingin dicapai dalam jangka waktu yang sudah ditentukan nasabah.⁵⁶

Sebelum seseorang melakukan keputusan berinvestasi tentunya seseorang itu akan mencari mamfaat dari investasi tersebut dan menemukan informasi yang lengkap tentang pengetahuan investasi serta untuk memenuhi kebutuhan secara individual. Berikut ada beberapa hal yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan keputusan berinvestasi⁵⁷ :

a) Pengenalan Masalah

Hal pertama seseorang melakukan investasi ialah sadar akan masalah kebutuhannya. Seorang investor akan sadar bahwa ada perbedaan antara keadaan yang nyata dan keadaan yang diimpikannya. Rangsangan yang datang dari dalam maupun dari luar mempengaruhi kebutuhan seseorang, dalam kebutuhan normal seperti rasa lapar, ini akan menjadi dorongan seseorang untuk

⁵⁵ Irham Fahmi, *Manajemen Pengambilan Keputusan Teori Dan Aplikasi*. (Bandung : Alfabeta, 2013)., Hal. 2

⁵⁶ Faruq Wahyudi, Rois Wahyudi dan M. Hufron, "Pengaruh *Service Quality* Galeri Investasi dan Motivasi Investasi Terhadap Keputusan Investasi Mahasiswa Feb Unisma Di Pasar Modal "(Jurnal, Prodi Manajemen : Universitas Islam Malang, 2018), Hal . 123

⁵⁷ Philip Kotler, K,L, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga Edisi Ke 13, Vol 1, 2009), Hal. 52

melakukan keputusan mencari sebuah makanan untuk memenuhi kebutuhan rasa laparnya. Faktor dari luar yang mempengaruhi kebutuhannya seperti melihat banyaknya toko maupun warung yang menjual makanan yang sangat enak sehingga menimbulkan atau merangsang rasa lapar.

b) Pencarian Informasi

Seseorang yang ingin melakukan investasi ataupun orang yang sudah menjadi investor mereka akan cenderung mencari informasi lengkap tentang dunia investasi dikarenakan sudah timbul akan adanya minat atau keinginan.

c) Evaluasi Alternatif

Yaitu proses yang dilakukan sebelum mengambil sebuah keputusan, dimana konsumen dihadapkan beberapa pilihan atau tindakan, misal dalam membeli sebuah produk, konsumen melihat dari produk-produk tersebut ialah manfaat yang sesuai dengan keinginannya.

d) Keputusan Berinvestasi

Setelah konsumen mengevaluasi investasi yang ada dan selanjutnya konsumen juga menentukan tujuan dari berinvestasi yang sesuai dengan keinginannya.⁵⁸

2.3.2. Indikator Keputusan Investasi

Indikator yang akan diambil dalam penelitian ini yaitu⁵⁹ :

⁵⁸ Kotler Amstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. (Jakarta: Erlangga), Hal.174-176

⁵⁹ Philip Kotler, K,L, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga Edisi Ke 13, Vol 1, 2009). Hal.25

- a) Pengenalan Masalah
- b) Pencarian Informasi
- c) Evaluasi Alternatif Keputusan Berinvestasi
- d) Keputusan Berinvestasi

2.4. Penelitian Terdahulu

Dalam hal membahas tentang penelitian penelitian terdahulu yang sejenis dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dimana untuk mencari perbedaan dan persamaan dalam penelitian sebelumnya, berikut urutan penelitian sebelumnya :

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti dan judul penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
Rafinza Widiar Pradhana, 2018, judul : “Pengaruh <i>Financial Literasi, Cognitive Bias, Dan Emotional Bias Terhadap Keputusan Investasi (Studi Pada Investor Galeri</i>	secara parsial dari <i>overconfindence, ilusion of control, regret overision bias dan status quo bias</i> berpengerauh positif terhadap keputusan	Penelitian terdahulu menggunakan Variabel <i>financial literasi, cognitive bias, dan emotional bias.</i> Sementara penulis melakukan	Varibel independen menggunakan keputusan investasi. Jenis penelitian yaitu kuantitaif

<i>Investasi Universitas Negeri Surabaya)</i> ”	investasi dan sementara itu <i>finansial literasi, cognitive dissonance dan las overion bias</i> secara parsial tidak ada pengaruh dengan keputusan berinvestasi. dari hasilnya tersebut mengungkapkan bahwa keputusan investasi investor tidak rasional atau bias. ⁶⁰	penelitian variabel <i>service quality</i> dan motivasi investasi. Lokasi penelitian terdahulu yaitu Galeri Investasi Universitas Negeri Surabaya, sementara lokasi penelitian penulis yaitu di Galeri Investasi IAIN Langsa	
Muhammad Ramadhan, 2019, judul : <i>“Pengaruh Motivasi, Pengetahuan dan Pendapatan Terhadap Keputusan Investor Berinvestasi</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi dan pengetahuan berpengaruh positif terhadap keputusan	Penelitian terdahulu menggunakan 3 variabel yaitu motivasi pengetahuan dan pendapatan,	Salah satu variabel penelitian terdahulu menggunakan variabel motivasi yang sama

⁶⁰ Rafinza Widiar Pradhana.” *Pengaruh Financial Literasi, Cognitive Bias, Dan Emotional Bias Terhadap Keputusan Investasi (Studi Pada Investor Galeri Investasi Universitas Negeri Surabaya)*”. (Jurnal Ilmu Manajemen Vol 6, No 3 Tahun 2018)., Hal 115-116

<p><i>Di Saham Syariah (Studi Kasus Investor Fac Sekuritas Cabang Bengkulu)”</i></p>	<p>berinvestasi namun pendapatan tidak berpengaruh terhadap keputusan berinvestasi.⁶¹</p>	<p>Sementara penulis hanya menggunakan 2 Variable yaitu service quality dan motivasi investasi</p> <p>Lokasi penelitian terdahulu yaitu Fac Sekuritas Cabang Bengkulu di IAIN Bengkulu, sementara lokasi penulis yaitu di Galeri Investasi IAIN Langsa</p>	<p>dengan penelitian yang akan di lakukan penulis</p> <p>Jenis penelitian yang di lakukan yaitu kuantitatif</p>
<p>Ni Made Dwiyana dan Henry Rahyuda,2017, judul : <i>“Pengaruh Tingkat Financial Literacy</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>financial literacy</i> pengaruhnya</p>	<p>Pada penelitian terdahulu variabel dependenya menggunakan Tingkat <i>Financial</i></p>	<p>Varibel independen menggunakan keputusan investasi</p>

⁶¹ Muhamad Ramadan. *“Pengaruh Motivasi, Pengetahuan dan Pendapatan Terhadap Keputusan Investor Berinvestasi Di Saham Syariah (Studi Kasus Investor Fac Sekuritas Cabang Bengkulu)”*. (Skripsi, Bengkulu : IAIN Bengkulu, 2019)., Hal.25

<p><i>Dan Faktor Sisiodemografi Terhadap Prilaku Keputusan Investasi Individu”.</i></p>	<p>positif terhadap keputusan investasi individual. selanjutnya perbedaa antara pria dan wanita serta di lihat dari pendapatan berpengaruh negatif.⁶²</p>	<p><i>Literacy Dan Faktor Sisiodemografi, sementara variabel dependen penulis yaitu Service Quality dan Motivasi Investasi.</i></p> <p>Lokasi penelitian terdahulu yaitu Universitas Udayana, sementara lokasi penulis lakukan yaitu Galeri Investasi IAIN Langsa</p>	<p>Jenis penelitian kuantitatif</p>
<p>Yuana Riski Octaviani Mandagie, meriam febrianti dan lailah fujianti, 2020,</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan variable literasi keuangan</p>	<p>Variabel dependen penelitian terdahulu</p>	<p>Variabel independen yang di gunakan yaitu keputusan</p>

⁶² Ni Made Dwiwana, Henry Rahyuda. “Pengaruh Tingkat Financial Literacy Dan Faktor Sisiodemografi Terhadap Prilaku Keputusan Investasi Individu”. (E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 6.9 Tahun 2017).

<p>judul : Meriam Febrianti, Lailah Fujianti .<i>“Analisis Pengaruh Literasi Keuangan, Pengalaman Investasi dan Toleransi Risiko Terhadap Keputusan Investasi”</i>,</p>	<p>pengalaman investasi dan toleransi risiko berpengaruh terhadap keputusan investasi mahasiswa akuntansi universitas pancasila anggota KIPM.⁶³</p>	<p>menggunkan Literasi Keuangan, Pengalaman Investasi dan Toleransi Risiko, sementara penelitian yang di lakukan penulis dengan variabel <i>Service Quality</i> dan Motivasi Investasi.</p> <p>Lokasi penelitian terdahulu yaitu Universitas Pancasila, Jakarta Indonesia. sementara penulis melakukan penelitian di Galeri Investasi</p>	<p>investasi.</p> <p>Jenis penelitian Kuantitatif</p>
---	--	---	---

⁶³ Yuana Riski Octaviani Mandagie, Meriam Febrianti, Lailah Fujianti .*“Analisis Pengaruh Literasi Keuangan, Pengalaman Investasi dan Toleransi Risiko Terhadap Keputusan Investasi”*, (Jurnal Relavan Vol 1 Tahun 2020).

		IAIN Langsa.	
Shoufi Rahma Dianti, 2019, judul : <i>“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Galeri Investasi Syariah-Bei Fakultas Syariah dan Hukum Uin Suska Riau”</i> .	hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa berinvestasi. ⁶⁴	Variabel independen yang di gunakan penelitian terdahulu yaitu kepuasan nasabah, sementara variabel penulis yaitu keputusan berinvestasi. Lokasi penelitian terdahulu yaitu, Galeri Investasi Syariah-Bei Fakultas Syariah dan Hukum Uin Suska Riau.	Variabel dependen yang di lakukan penelitian terdahulu yaitu kualitas pelayanan, hal ini sama dengan salah satu variabel dependen penelitian yang akan di lakukan penulis yaitu Service Quality (Kualitas Pelayanan). Jenis penelitian kuantitatif.
Faruq Wahyudi, Rois Wahyudi dan M.	menyatakan bahwa pada	Lokasi penelitian ini di lakukan di	Variabel penelitian yang

⁶⁴ Shoufi Rahma Dianti. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Galeri Investasi Syariah-Bei Fakultas Syariah dan Hukum Uin Suska Riau”*. (Skripsi. Riau : UIN Suska, 2019). Hal. 4

Hufron, 2018, judul : ,"Pengaruh <i>Service Quality</i> Galeri Investasi dan Motivasi Investasi Terhadap Keputusan Investasi Mahasiswa Feb Unisma Di Pasar Modal “	variable <i>Service Quality</i> , Motivasi Investasi terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi berpengaruh secara simultan dan signifikan, juga berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi. ⁶⁵	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma	di gunakan yaitu <i>Service Quality</i> dan Motivasi Investasi Terhadap Keputusan Mahasiswa Berinvestasi. Jenis Penelitian yang di gunakan yaitu Kuantitatif
---	--	------------------------------------	---

2.5. Kerangka Penelitian

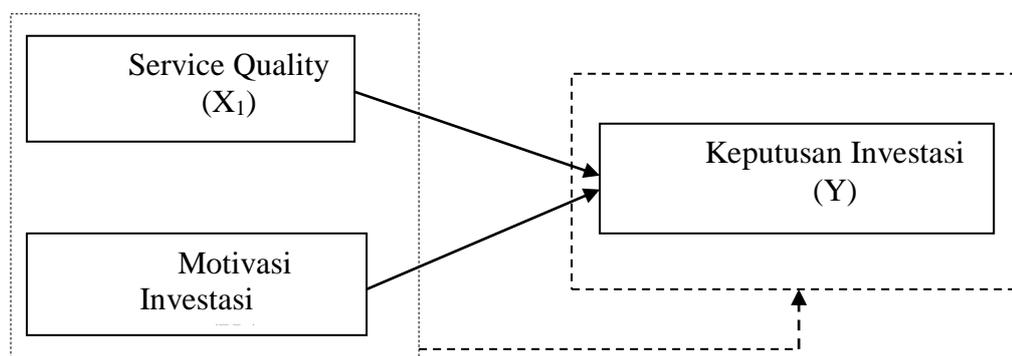
Kerangka penelitian ialah menjelaskan sedikit obyek perusahaan terhadap gejala masalah yang ada di perusahaan maupun organisasi.⁶⁶ Variabel yang terikat dalam penelitian ini yaitu variabel X dan Y yang menggambarkan pengaruh variabel bebas dalam kerangka berfikir penelitian ini. Variabel (X₁)

⁶⁵ Faruq Wahyudi, Rois Wahyudi dan M. Hufron, "Pengaruh *Service Quality* Galeri Investasi dan Motivasi Investasi Terhadap Keputusan Investasi Mahasiswa Feb Unisma Di Pasar Modal “ (Jurnal, Prodi Manajemen : Universitas Islam Malang, 2018), Hal . 131

⁶⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2015). Hal. 60

dalam penelitian ini yaitu *Service Quality*, dan Variable (X_2) yaitu motivasi investasi, kemudian variabel (Y) atau variabel terikat dalam penelitian ini yaitu keputusan mahasiswa berinvestasi.

Berikut gambar kerangka berfikir dalam penelitian ini yaitu :



keterangan :

—————> : Uji Parsial

-----> : Uji Simultan

2.6. Hipotesis

Hipotesis yaitu sebelum melakukan penelitian tentunya peneliti mempunyai jawaban sebelum melakukan pengujian penelitiannya atau disebut juga jawaban sementara dari rangka pemikiran yang sudah disiapkan.⁶⁷ Menurut Sugiyono hipotesis ialah jawaban yang masih belum tahu kebenarannya yang dinyatakan sebagai jawaban sementara yang diperoleh dari variabel masalah penelitian yang akan diteliti dan menguji kebenarannya

⁶⁷V. Wiratna Sujarweni."Metodologi Penelitian".(Yogyakarta : Jakarta Baru Press.2014), Hal. 63

maka hipotesis tersebut dapat di ketahui dari hasil penelitian apakah di terima atau di tolak.⁶⁸

Berdasarkan yang sudah dijelaskan diatas maka hipotesis peneliti yaitu :

1. H₀₁ : *Service Quality* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berinvestasi.

H_{a1} : *Service Quality* secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berinvestasi.

2. H₀₂ : Motivasi Investasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berinvestasi.

H_{a2} : Motivasi Investasi secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berinvestasi.

3. H₀₃ : *Service Quality* dan Motivasi Investasi tidak berpengaruh positif terhadap keputusan berinvestasi.

H_{a3} : *Service Quality* dan Motivasi Investasi secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berinvestasi.

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2015). Hal. 96

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Dan Sifat Penelitian

Adapun jenis penelitian yang peneliti digunakan ialah pendekatan jenis metode kuantitatif. Metode bentuk kuantitatif ialah sebuah metode yang memperhitungkan data dari angka dalam jumlah populasi yang diteliti dan menganalisis pengetahuan yang didapat dari angka tersebut sehingga dapat mengetahui hasil dari penelitian yang ingin diketahui.⁶⁹ Data analisis yang bersifat kuantitatif ini guna untuk menguji hipotesis yang ingin diketahui dan sudah ditetapkan sebelumnya.

3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Alamat lokasi Penelitian ini tepatnya di jalan Meurandeh Kota Langsa pada kampus IAIN Langsa di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Langsa dengan responden mahasiswa Angkatan 2018. Penelitian ini dilakukan pada bulan juni - oktober 2021.

3.3. Sumber Data

Untuk mengumpulkan data penelitian maupun informasi yang akan dilakukan, maka penulis menggunakan data sebagai berikut :

1) Data Primer

Ialah proses pengumpulan data yang dilakukan langsung dilapangan dengan menggunakan pengisian koesioner maupun

⁶⁹ Winarta Sujarweni. “*Metodologi Penelitian*”. (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2014)., Hal 39

observasi untuk memperoleh responden dan subjek riset yang dilakukan.⁷⁰ Data penelitian ini didapat secara langsung dari lokasi penelitian yang sudah ditentukan yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa. Disini peneliti menggunakan pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan secara langsung maupun secara online kepada mahasiswa FEBI IAIN Langsa Angkatan Tahun 2018

2) Data Sekunder

Ialah data yang ditemui peneliti secara tidak langsung atau melalui media perantara yakni didapatkan dari pihak lain yang terkait.⁷¹ Adapun data sekunder yang ingin diperoleh yaitu profil dari Galeri Investasi IAIN Langsa, daftar nasabah Galeri Investasi IAIN Langsa yang sudah menjadi investor atau memiliki akun rekening efek serta kajian literatur pendukung lainnya.

3.4. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi ialah jumlah dari keseluruhan yang terdiri dari obyek maupun subyek yang memiliki ciri ciri dan kualitas yang ditentukan peneliti maupun ditetapkan untuk diteliti dan menarik kesimpulannya.⁷² Populasi yang ditetapkan peneliti adalah seluruh mahasiswa di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Langsa

⁷⁰ Rachmat Kriyanto, S.Sos., M.Si. “ *Teknik Praktis Riset Komunikasi*”. (Jakarta : Prenada Media Group, 2006)., Hal.41

⁷¹ *Ibid.* H. 42

⁷² *Ibid.* H. 65

angkatan tahun 2018 dengan jumlah populasi sebanyak 362 mahasiswa aktif.⁷³ Jumlah populasi secara keseluruhan ini dipecah kembali dalam beberapa jurusan yang ada di Fakultas FEBI IAIN Langsa yaitu Jurusan Perbankan Syariah, Ekonomi Syariah, Manajemen Keuangan Syariah dan Manajemen Zakat Wakaf. Dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3. 1
Jumlah Keseluruhan Mahasiswa FEBI IAIN Langsa Angkatan 2018 Pada Setiap Jurusan

No	Program Studi	Jumlah Mahasiswa
1.)	Perbankan Syariah	129
2.)	Ekonomi Syariah	118
3.)	Manajemen Keuangan Syariah	90
4.)	Manajemen Zakat dan Waqaf	25
5)	Jumlah	362

Sumber : <http://febi.iainlangsa.ac.id>

1) Sampel

Sampel adalah karakteristik dari sebagian jumlah populasi yang akan digunakan untuk diteliti lebih lanjutnya.⁷⁴ Untuk menentukan besar jumlah populasi yang akan diteliti yaitu dengan menggunakan perhitungan metode rumus slovin, berikut rumusnya dan jumlah yang akan diteliti yaitu :

⁷³ <http://febi.iainlangsa.ac.id> (diakses pada tanggal 2 Juli , pukul 16:21. tahun 2021)

⁷⁴ Rachmat Kriyanto, S.Sos., M.Si. “ *Teknik Praktis Rise Komunikasi*”. (Jakarta : Prenada Media Group, 2006)., Hal. 65

$$\text{Rumus Slovin : } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Batas Toleransi Kesalahan

Dalam penelitian ini penulis menetapkan toleransi kesalahan sebesar 10% , berikut jumlah sampel yang akan di teliti :

$$n = \frac{362}{1 + 362 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{362}{4,62} = 78,35 = 78$$

Jadi dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel yang akan diteliti berjumlah 78 responden Mahasiswa FEBI IAIN Langsa, selanjutnya untuk menyempunakan jumlah pembagian *sampling* yaitu dengan menggunakan teknik *Proporsional Sampling* guna memperoleh sampel yang seimbang dan *representative*.

1) Jurusan Perbankan Syariah

$$n = \frac{129}{362} \times 78 = 28 \text{ (Responden)}$$

2) Jurusan Ekonomi Syariah

$$n = \frac{118}{362} \times 78 = 26 \text{ (Responden)}$$

3) Jurusan Manajemen Keuangan Syariah

$$n = \frac{90}{362} \times 78 = 19 \text{ (Responden)}$$

4) Jurusan Manajemen Zakat Wakaf

$$n = \frac{25}{362} \times 78 = 5 \text{ (Responden)}$$

Dalam mengambil data pada penelitian ini yaitu *non-probability sampling* melalui cara *accidental sampling* (kebetulan) ialah melalui cara menemukan objek penelitian yang akan diteliti. Untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini objek yang ditemukan secara kebetulan bertemu dan dijadikan sebagai data untuk diteliti yang sudah sesuai.⁷⁵

3.5. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian yang akan dilakukan maka digunakan definisi operasional variable agar memudahkan dalam petunjuk penelitian yang dilaksanakan.

Tabel 3. 2
Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator Penelitian	Skala Likert
Service Quality (X ₁)	Kualitas Pelayanan adalah suatu kondisi yang sangat dinamis yang berkaitan erat dengan jasa seseorang, produk	a.Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) b.Kehandalan (Reliability) c.Jaminan (<i>Assurance</i>) d.Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Skala Likert

⁷⁵ Azuar Zuliandi dan Irfa, "*Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-ilmu Bisnis*", (Bandung : Cita Pustaka Media Perintis, 2013), hal. 58

	<p>maupun sumber daya manusia yang ada pada organisasi atau perusahaan tersebut dalam lingkup pembahsan di sini ialah galeri investasi, di butuhnya lingkungan yang sangat baik seperti kualitas pelayanan yang bermutu sesuai dengan kebutuhan maupun harapan nasabah yang berkunjung pada organisasi tersebut.⁷⁶</p>	e.Empati (<i>Empathy</i>)	
Motivasi Investasi (X ₂)	<p>Motivasi investasi yaitu sifat yang ada pada individu manusia untuk</p>	<p>a. Fisiologis b. Rasa Aman dan Keselamatan c. Sosial</p>	

⁷⁶ Faruq Wahyudi, Rois Wahyudi dan M. Hufon, "Pengaruh Service Quality Galeri Investasi dan Motivasi Investasi Terhadap Keputusan Investasi Mahasiswa Feb Unisma Di Pasar Modal ". (Jurnal, Prodi Manajemen : Universitas Islam Malang, 2018), Hal . 122

	<p>melakukan kegiatan yang diinginkan maupun adanya dorongan dari luar atau dari dalam sehingga seseorang tersebut tertarik untuk mengikuti kegiatan tersebut dalam hal ini adalah melakukan investasi.⁷⁷</p>	<p>d. Penghargaan e. Aktualisasi Diri</p>	Skala Likert
Keputusan Investasi (Y)	<p>Keputusan investasi ialah nasabah memilih atau memutuskan apa yang harus dilakukan untuk penggunaan dana nasabah yang akan di</p>	<p>a. Pengenalan Masalah b. Pencarian Informasi c. Evaluasi Alternatif d. Keputusan Berinvestasi</p>	Skala Likert

⁷⁷ *ibid.*,

	investasikan pada aset yang diinginkan dan bisa memberikan sebuah harapan maupun keuntungan atau profit yang ingin dicapai dalam jangka waktu yang sudah ditentukan nasabah. ⁷⁸		
--	--	--	--

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ialah teknik maupun cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang sesuai yang akan diteliti.⁷⁹ Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik mengumpulkan data melalui kuesioner dan dokumentasi.

⁷⁸ *ibid.*,

⁷⁹ A. Muri Yusuf, M.Pd. “ *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*”. (Jakarta: PT Fajar Interpretama Mandiri, 2014)., Hal. 198

a) Kuesioner

Kuesioner adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperoleh melalui cara memberikan kepada responden beberapa pertanyaan dan pernyataan yang sudah disiapkan oleh peneliti untuk dijawabnya. Tujuan dari penyebaran kuesioner yaitu untuk mendapatkan sebuah informasi yang utuh dan lengkap tentang masalah yang ada pada responden tanpa ada rasa takut untuk menjawab pertanyaan yang tidak sesuai dengan fakta dalam mengisi beberapa pertanyaan pada kuesioner yang diberikan.⁸⁰

Survey yang dilaksanakan dengan membagikan kuesioner kepada responden yaitu mahasiswa FEBI IAIN Langsa Angkatan Tahun 2018 dengan memberikan beberapa pertanyaan yang terkait dengan keputusan mahasiswa berinvestasi di Galeri Investasi IAIN Langsa.

Adapun skala yang digunakan yaitu skala *likert*. Skala *likert* ini digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang maupun sekumpulan orang tentang fenomena sosial.⁸¹ Pada penelitian ini *skala likert* yang digunakan ialah untuk mengungkapkan *Service Quality*, Motivasi Investasi terhadap Keputusan Mahasiswa Berinvestasi di Galeri Investasi IAIN Langsa.

Jawaban setiap pertanyaan yang di berikan menggunakan *skala likert* yang memiliki perbedaan dari semangat positif sampai negatif.⁸²

⁸⁰ Sugiono, *Metodologi Penelitian Metodologi Penelitian Bisnis*. (Bandung: Alfabeta, 2001), hal. 135.

⁸¹ *ibid.*,

⁸² *Ibid.*, Hal. 62

Selanjutnya untuk keperluan analisis kuantitatif maka setiap jawaban yang diberikan memiliki skor yang sudah ditentukan penulis, sebagai berikut :

- | | | |
|------------------------|-------|---------------|
| a. Sangat Setuju | (SS) | diberi skor 5 |
| b. Setuju | (S) | diberi skor 4 |
| c. Ragu Ragu | (RR) | diberi skor 3 |
| d. Tidak Setuju | (TS) | diberi skor 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju | (STS) | diberi skor 1 |

b) Dokumentasi

Metode dokumentasi ialah proses mengumpulkan data yang diambil dari dokumen-dokumen yang ada atau memperoleh data dari peninggalan tertulis, misalnya buku mengenai pendapat, arsip-arsip, artikel ilmiah atau kajian hukum yang berhubungan dengan penelitian.⁸³

3.7. Teknik Analisis Data

Pada penelitian kuantitatif data analisis adalah seluruh data yang sebelumnya sudah terkumpul dengan lengkap dari responden dan selanjutnya akan diolah. Statistik ialah cara untuk kegiatan menganalisis data dalam penelitian kuantitatif yaitu dengan cara membaca tabel, grafik maupun angka yang sudah disediakan peneliti, setelah itu melakukan rangkaian deskripsi atau menafsirkan dari data tersebut.⁸⁴

⁸³ A. Muri Yusuf, M.Pd. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*". (Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2014)., Hal. 103

⁸⁴ *Ibid.*, Hal . 67

Untuk kebenaran data yang akan diambil maka sebelum itu akan diuji lebih dulu dengan cara uji validitas dan reabilitas.⁸⁵

1. Uji Validitas

Uji Validitas yaitu bertujuan untuk pengukuran sejauh mana alat ukur yang dipakai dalam pengukuran suatu yang akan diukur yakni sah atau tidak validnya suatu koesioner.⁸⁶ Pada penelitian ini untuk menguji valid atau tidaknya suatu koesioner yaitu dengan menggunakan program SPSS (*statistical product and service slutions*) . SPSS yang akan di pakai dalam pengujian ini yaitu IBM SPSS.

Untuk menyatakan validnya suatu koesioner yaitu pernyataan maupun pertanyaan bisa menafsirkan hal yang diukur pada suatu kuesioner. Cara menentukan layak atau tidak pada kuesioner tersebut maka akan dilakukan uji signifikan koefisiensi dengan taraf signifikan nya yaitu 5% (0.05) maka yang dapat nyatakan valid pada suatu instrumen apabila memenuhi ciri seperti berikut ini :

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka kuesioner valid.
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka kuesioner tidak valid.

⁸⁵ Asny Dina Mardiyana."Pengaruh Pengetahuan Investasi, Modal Minimal, Dean Uang Saku Terhadap Minat Mahasiswa Berinvestasi Di Pasar Modal Syariah".(Skripsi, Lampung : FEBI UIN Raden Intan Lampung, Tahun 2019)., Hal. 63

⁸⁶Margono, "Metodologi Penelitian Pendidikan", (Jakarta : Rieta Cipta, 2004), hal. 118

2. Uji Realibilitas

Uji Realibilitas merupakan memiliki suatu sifat yang dapat dipercaya, dengan makna lain suatu alat pengukur yang dikatakan memiliki realibilitas apabila hasil yang diukur relatif konsisten, dimana ketika suatu alat ukur tersebut digunakan oleh peneliti yang sama atau peneliti lainnya secara berulang-ulang. Reabilitas menyiratkan makna bahwa alat ukur tersebut stabil (tidak ada perubahan) dapat diandalkan (*dependable*) dan tetap (*consisten*).⁸⁷ Instrumen penelitian yang ada dibidang reabilitas apabila memiliki nilai Cronbach Alpha > 0,60 (60%) maka disimpulkan bahwa reabilitas itu baik.⁸⁸ Pada pengujian ini peneliti memakai program IBM SPSS.

3. Uji Asumsi klasik

Uji Asumsi Klasik dalam penelitian ini terbagi menjadi uji Normalitas, Multikolinieritas dan Heteroskedastisitas, berikut penjelasannya dari ketiga uji asumsi klasik tersebut:

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas dapat menguji suatu variabel-variabel yang akan mendapatkan hasil bahwa regresinya apakah normal atau

⁸⁷ Rachmat Kriyanto, S.Sos., M.Si. “ *Teknik Praktis Rise Komunikasi*”. (Jakarta : Prenada Media Group, 2006)., Hal. 145

⁸⁸ Azuar Zuliandi dan Irfa, “*Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-ilmu Bisnis*”, (Bandung : Cita Pustaka Media Perintis, 2013), Hal. 84

tidak normal dari setiap variabelnya. uji normalitas dapat dilakukan dengan uji *Kolmogrov Smirnov*.⁸⁹

Untuk menyatakan bahwa pada setiap data distribusi regresi yang dikatakan normal atau tidak normal dapat melihat dari besar kecilnya nilai signifikannya, suatu distribusi data dinyatakan normal apabila nilai signifikannya sebesar $> 0,05$ dan jika regresinya tidak normal maka nilai distribusinya $< 0,05$.⁹⁰

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas untuk menyatakan bahwa ada atau tidaknya suatu kesamaan yang ada pada variabel independen dengan variabel dependen dalam satu model. Apabila terjadi kesamaan antara variabel maka akan menciptakan korelasi yang kuat. Uji multikolinieritas dapat diketahui dari VIF (*Variance Inflation Factor*) yakni apabila nilai tolerance VIF < 10 maka tidak ada terjadi multikolinieritas (lolos uji multikolinieritas) namun apabila nilai VIF > 10 maka hal tersebut dinyatakan terjadi multikolinieritas.⁹¹

c. Uji Heteroskedastisitas

Pada kesamaan regresi yang berganda maka sangat penting diuji mengenai varian residual sama atau tidaknya dari obeservasi satu dengan yang lainnya. Apabila ada terjadi

⁸⁹ Sugiono, *Metodologi Penelitian Metodologi Penelitian Bisnis*. (Bandung: Alfabeta, 2001), Hal. 160.

⁹⁰ Agus Tri Basuki "Analisis Regresi Dalam Penelitian & Bisnis". (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2016), Hal. 60

⁹¹ *Ibid.*, Hal. 62

homoskedastisitas maka ini adalah model regresi yang tidak bagus atau sama dengan tidak adanya terjadi gejala Heteroskedastisitas. Dasar keputusan ialah melalui perbandingan nilai variabel independen yang signifikan dengan nilai suatu tingkat kepercayaan yaitu ($\alpha = 0,05$). Jika nilai signifikannya lebih dari α ($\text{sig} > \alpha$), maka dapat dinyatakan bahwa tidak ada terjadi gejala heteroskedastisitas.⁹²

3.8. Teknik Pengolahan Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda merupakan model dari persamaan regresi linear yang dihubungkan dengan variabel bebas yang lebih dari satu.⁹³ Melalui regresi linear berganda ini dapat dimengetahui bahwa ada pengaruh atau tidak nya antara variabel *service quality* dan motivasi investasi terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi. Regresi ini dipakai untuk mengetahui hipotesis benar atau tidak dalam penelitian yang dilakukan. analisis linear berganda ini yaitu analisis yang dipakai agar mengetahui faktor yang mempengaruhi keputusan mahasiswa berinvestasi di Galeri Investasi IAIN Langsa. Berikut rumus perhitungan analisis regresi linear berganda :

⁹² *Ibid.*, Hal. 63

⁹³ Sambas Ali, Dkk. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Anova Dalam Penelitian*. (Bandung : Penerbit CV Pustaka Setia, 2009). Hal.24.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

keterangan :

Y = Keputusan Investasi

X1 = *Service Quality*

X2 = Motivasi Investasi

a = Konstanta

b1, b2 = Koefisien Regresi

e = Error.⁹⁴

2. Uji T

Uji T ini dipakai agar dapat mengetahui variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, adapun pengaruh dari setiap variabel independen yang digunakan peneliti yaitu *service quality* dan motivasi investasi terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi yang disebut variabel dependen. agar mengetahui H_0 di tolak atau H_1 diterima, maka jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ dengan nilai signifikannya $< 0,05$ artinya H_0 di tolak, namun apabila nilai signifikannya $> 0,05$ maka H_1 diterima.⁹⁵

Rumus t_{tabel} ⁹⁶ : $t(\alpha/2; n-k-1)$

Ketereangan :

α : tingkat kepercayaan (0,05)

⁹⁴ Agus Tri Basuki. "Analisis Regresi Dalam Penelitian & Bisnis " (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2016), Hal. 45

⁹⁵ *Ibid*, Hal. 60

⁹⁶.Raharjo. Sahid. 2014. *Uji Analisis Regresi Linear Berganda*. <https://www.spssindonesia.com/2014/02/analisis-regresi-multipes-denganspss.html> (Diakses pada tanggal 18 Agustus 2019).

n : jumlah sampel

k : jumlah variabel X

Kemudian setelah mendapatkan hasilnya dari hitungan t_{tabel} .
lalu lihat pada nilai distribusi tabel t. uji hipotesis ini bisa memakai
 t_{hitung} dengan t_{tabel} ataupun hasil analisis bisa menggunakan SPSS
dengan tingkat kepercayaan.

3. Uji F

Uji F ini digunakan untuk tujuan agar dapat mengetahui
variabel independen secara bersamaan atau simultan, dengan memakai
nilai yang signifikan. Dalam menguji simultan pada skripsi ini apabila
 $F_{hitung} > F_{tabel}$, dapat dinyatakan bahwa ada pengaruh secara simultan
antara variabel sebab dengan variabel akibat.⁹⁷

$$\text{Rumus } F_{tabel}^{98} = F(k; n-k)$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

k : jumlah variabel X

Setelah memperoleh hasil dari hitungan F_{tabel} . Lalu lihat
pada nilai distribusi tabel F. hasil uji hipotesis dapat menggunakan
 F_{hitung} dengan F_{tabel} ataupun hasil dari analisis dengan memakai program
SPSS dengan tingkat kepercayaan.

⁹⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. (Semarang, Badan Penerbit UNDIP, 2005), hal.88.

⁹⁸Raharjo. Sahid. 2014. *Uji Analisis Regresi Linear Berganda*.
<https://www.spssindonesia.com/2014/02/analisis-regresi-multipes-denganspss.html> (Diakses pada tanggal 18 Agustus 2019).

4. Analisis Koefisiensi Determinasi (R^2)

Analisis Koefisiensi Determinasi dipakai untuk melihat secara keseluruhan pengaruh variabel independen secara bersama terhadap variabel dependen. Apabila (R^2) yang didapat mendekati angka 1 maka dapat dinyatakan semakin kuat pengaruh variabel bebas terhadap variabel independen. Namun jika (R^2) angkanya mendekati 0 (nol) maka dapat dinyatakan bahwa pengaruh variabel bebas lemah terhadap variabel terikat.⁹⁹

⁹⁹ *Ibid.*, Hal 89

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Galeri Investasi IAIN Langsa

Galeri Investasi Bursa Efek Indonesia yaitu salah satu program yang ada pada Bursa Efek Indonesia. Sebagai tempat maupun sarana untuk memperkenalkan dunia investasi pasar modal kepada pihak akademisi. Galeri Investasi ini mempunyai konsep tersendiri yaitu disebut dengan 3 in 1 yang dimana berkerjasama antara perusahaan Sekuritas, Perguruan Tinggi dan BEI. Diharapkan dengan adanya wadah yang sudah disediakan BEI kepada para akademisi yaitu mahasiswa maupun dosen agar dapat mempelajari pasar modal lebih luas lagi dan bukan hanya sekedar teori tetapi juga dapat mempraktekannya secara langsung dengan mendaftarkan diri sebagai nasabah pasar modal bursa efek indonesia. Kedepannya dengan adanya Galeri Investasi IAIN Langsa bisa menyediakan informasi secara nyata untuk mempelajari dan menganalisis perdagangan saham atau pergerakan saham.¹⁰⁰

Latar belakang berdirinya Galeri Investasi IAIN Langsa yaitu berperan sebagai sarana pembelajaran awal bagi mahasiswa IAIN Langsa mengenai cara berinvestasi didunia pasar modal syariah. Dibukanya galeri investasi IAIN Langsa program kerja sama antara Fakultas Ekonomi dan

¹⁰⁰ Dokumen Galeri Investasi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Langsa. (pada tanggal 1 September, pukul 14.00-15.00 Wib, 2021)

Bisnis Islam (FEBI) dengan PT MNC Sekuritas dan Bursa Efek Indonesia. Dasar pengetahuan terkait tentang investasi adalah suatu ilmu yang sangat penting sekali untuk diketahui oleh para calon investor. Dikarnakan tujuannya ialah agar para investor tidak terjerumus ke dalam investai bodong yang sedang marak diIndonesia atau praktek-praktek investasi yang tidak rasional seperti judi, ikuti kutan, resiko kerugian dan penipuan. Pengetahuan yang mencukupi tentang bagaimana cara berinvestasi yang benar sanagat dibutuhkan guna menghindari terjadinya kerugian saat menginvestasikan dana pada pasar modal, contohnya pada instrument investasi saham. Oleh karena itu wawasan dibidang pasar modal sangat dibutuhkan oleh para investor.¹⁰¹

Galeri investasi IAIN Langsa didirikan pada tanggal 06 April 2016. adapun penandatanganan kerjasama diantaranya Rektor IAIN Langsa, Direktur pengembangan PT Bursa Efek Indonesia dan Direktur utama PT. MNC Securities secara resmi menandai dibukanya Galeri Investasi Bursa Efek Indonesia di IAIN Langsa. Penandatanganan tersebut dilakukan pada aula sebelah barat kampus. Acara itu juga diikuti dengan peresmian galeri investasi yang ditempatkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dalam acara yang diprakarsai oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tersebut juga diadakan sosialisasi pasar modal Indonesia, yang disampaikan oleh Nicky Hogan, Direktur pengembangan PT Bursa Efek Indonesia Jakarta, dan Susy Meilina, Direktur utama PT. MNC Securities.

¹⁰¹Mastura M.E.I, *wawancara tentang Galeri Investasi*. (pada tanggal 03 september, pukul 14.00-16.00, 2021)

Pada acara Peresmian tersebut dihadiri oleh Kepala Biro Drs.H.Ibnu Sa'dan, M.Pd, Para Wakil Dekan, Ketua Prodi, ratusan mahasiswa IAIN dan Universitas Samudra Langsa, siswa SMK perbankan, para Dosen, serta praktisi ekonomi dan perbankan, juga hadir Direktur bank Aceh Syariah Capem Langsa, dan Direktur Bank Syariah BPR Adeco Langsa.¹⁰²

Pada Galeri Investasi IAIN Langsa terdapat sebuah organisasi yang disebut sebagai KSPMS merupakan singkatan dari Kelompok Studi Pasar Modal Syariah. KSPMS berperan sebagai pelaksana kegiatan dalam mensosialisasikan pasar modal terhadap mahasiswa, siswa maupun masyarakat yang bertujuan untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang pasar modal terutama aspek bisnis dan aspek sosial menjadi perusahaan *go public* serta prospek investasi pada saham perusahaan public. Anggota KSPMS juga melayani para calon investor yang ingin berinvestasi. Adapaun kegiatan rutin yang dilakukan KSPMS setiap tahunnya seperti seminar Pasar Modal, Sosialisasi, Sekolah Pasar Modal Dan Investor Club.

4.1.2 Visi , Misi Galeri Investasi IAIN Langsa

1. Visi Galeri Investasi IAIN Langsa

Menjadikan Galeri Investasi BEI sebagai kegiatan ilmiah dan Sosialisasi Pasar Modal.

¹⁰² <https://www.iainlangsa.ac.id>, (diakses pada tanggal 27 Agustus, pukul 09.00 wib. Tahun 2021)

2. Misi Galeri Investasi IAIN Langsa

a. Menjadikan Galeri Investasi IAIN Langsa sebagai sarana sosialisasi dan edukasi kalangan akademis agar dapat terlaksana dengan baik, sehingga diharapkan civitas akademik tidak hanya mengenal pasar modal dari sisi teori saja akan tetapi dapat langsung melakukan prakteknya.

b. Media *recruitment* SDM pasar modal yang handal

c. *Core Values* Galeri Investasi IAIN Langsa

1) *Team work*

Membangun lingkungan kerja yang saling bersinergi dan kerja sama team

2) *Integrity*

Berprilaku terpuji, bermatabat dan menjaga etika profesi

3) *Professionalisme*

Melaksanakan tugas dan fungsi secara baik dan benar dan juga komitmen dari para anggota sebuah profesi untuk meningkatkan kemampuan diri seorang karyawan

4) *Service excellence*

Pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas

d. *Core competencies* Galeri Investasi IAIN Langsa

1) *Integrity*

Berprilaku terpuji, bermatabat menjaga etika profesi dan memperkuat kepercayaan

2) *Strive for excellence*

Mutu pelayanan yang terbaik dan menjadi terbaik

3) *Costumer focus*

Mengembangkan kesadaran tentang pentingnya investor dan berupaya melampaui harapan investor (Internal Dan Eksternal) fokus pada investor¹⁰³

4.1.3 Karakteristik Responden

Pada setiap responden penelitian ini masing-masing memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Karakteristik responden yang dikumpulkan berdasarkan jurusan dan jenis kelamin. Dalam mengumpulkan responden ini yaitu dengan menggunakan teknik *pursposive sampling* ialah teknik dalam pengambilan sampel sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu. Penelitian ini dilakukan pada fakultas FEBI IAIN Langsa angkatan 2018 pada setiap jurusan dan dilaksanakan pada tanggal 09 September 2021.

¹⁰³ Observasi di ruangan Galeri Investasi IAIN Langsa, 09 September 2021

Tabel 4. 1
Karakteristik Responden Mahasiswa FEBI IAIN Langsa Angkatan 2018

No	Prodi	Jenis Kelamin		Responden	Presentase
		Laki-laki	Perempuan		
1.	Ekonomi Syariah (EKS)	14	12	26	33,33%
2.	Manajemen Keuangan Syariah (MKS)	13	6	19	24,36%
3.	Manajemen Zakat Wakaf (MZW)	3	2	5	6,41%
4.	Perbankan Syariah (PBS)	14	14	28	35,90%
Total					100%

Sumber : Data Primer Di olah

Pada Tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan dan laki-laki pada jurusan Ekonomi Syariah yaitu berjumlah 14 (L) dan 12 (P) dengan total sekitar 26 responden atau sebesar 33,33 %.

Kemudian responden yang berjenis kelamin perempuan dan laki-laki pada jurusan Manajemen Keuangan Syariah (MKS) yaitu berjumlah 13 (L) dan 6 (P) dengan total sekitar 19 responden atau sebesar 24,36 %.

Selanjutnya responden yang berjenis kelamin perempuan dan laki-laki pada jurusan Manajemen Zakat Wakaf (MZW) yaitu berjumlah 3 (L) dan 2 (P) dengan total sekitar 5 responden atau sebesar 6,41 %.

dan yang terakhir responden yang berjenis kelamin perempuan dan laki-laki pada jurusan Perbankan Syariah (PBS) yaitu berjumlah 14 (L) dan 14 (P) dengan total sekitar 28 responden atau sebesar 35,90 %.

4.2 Analisa Data

Dalam menganalisis data penulis menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis linier berganda, uji F dan uji t dan uji analisis koefisien determinasi (R^2),

4.2.1. Uji Validitas

Hasil ini dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS, memperoleh hasil dari setiap pernyataan pernyataan dalam variabel penelitian yaitu variabel *Service Quality*, Motivasi Investasi dan Keputusan Investasi.

Uji Validitas ini dipakai guna untuk mengukur ketetapan suatu item dalam kuesioner atau skala yang akan diukur, validitas ini dibantu dengan adanya skor total. Instrumen yang dipakai yang dapat dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang akan diukur dari variabel yang akan diteliti. Hal yang akan dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . variabel yang dapat dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > R_{tabel}$ dengan nilai signifikansinya 0.05.

Berikut hasil *output* uji validitas dapat di lihat pada tabel berikut ini

Tabel 4. 2
Hasi Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Service Quality (X1)	P1	0,412	0.1876	VALID
	P2	0,523	0.1876	VALID
	P3	0,480	0.1876	VALID
	P4	0,648	0.1876	VALID
	P5	0,360	0.1876	VALID
	P6	0,547	0.1876	VALID
	P7	0,495	0.1876	VALID
	P8	0,480	0.1876	VALID
	P9	0,472	0.1876	VALID
	P10	0,557	0.1876	VALID
Motivasi Investasi	P1	0,503	0.1876	VALID
	P2	0,727	0.1876	VALID
	P3	0,594	0.1876	VALID
	P4	0,604	0.1876	VALID
	P5	0,428	0.1876	VALID
Keputusan Investasi	P1	0,755	0.1876	VALID
	P2	0,662	0.1876	VALID
	P3	0,509	0.1876	VALID
	P4	0,721	0.1876	VALID

Sumber : (Data diolah) Menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas. Dapat ditemukan hasil pengolahan dari keempat variabel diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan demikian dapat dinyatakan dari perhitungan menggunakan SPSS bahwa ke tiga variabel dalam penelitian dinyatakan valid.

4.2.2. Uji Reabilitas

Instrumen penelitian yang ada dibidang reabilitas apabila memiliki nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ (60%) maka disimpulkan bahwa reabilitas itu baik.¹⁰⁴ Pada pengujian ini peneliti memakai program IBM SPSS.

Tabel 4. 3
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Crobanch Alpa	Keterangan
Service Quality (X1)	0,667	Realiabel
Motivasi Investasi (X2)	0,673	Realiabel
Keputusan Investasi (Y)	0,734	Realiabel

Sumber : (Data Diolah) Menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan *cronbach alpa* dari ketiga variabel tersebut $>0,60$, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua pertanyaan dalam penelitian adalah realiablel.

¹⁰⁴ Azuar Zuliandi dan Irfā, “*Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-ilmu Bisnis*”, (Bandung : Cita Pustaka Media Perintis, 2013), Hal. 84

4.2.3. Uji Asumsi Klasik

4.2.3.1. Uji Normalitas

Untuk menyatakan bahwa pada setiap data distribusi regresi yang dikatakan normal atau tidak normal dapat melihat dari besar kecilnya nilai signifikannya, suatu distribusi data dinyatakan normal apabila nilai signifikannya sebesar $> 0,05$ dan jika regresinya tidak normal maka nilai distribusinya $< 0,05$.

Tabel 4. 4
Hasil Uji Kolmogrov Smirnov

Sampel	Nilai Kolmogrov Smirnov	Signifikansi	Kesimpulan
78	0,687	0,05	Normal

Sumber : data primer diolah menggunakan SPSS

Dapat dilihat pada tabel 4.4 hasil uji normalitas dengan memakai metode *kolmogrov smirnov* yang menghasilkan nilai signifikansinya ialah 0,687 nilai ini lebih besar dari pada nilai taraf signifikansinya, maka disimpulkan bahwa uji normalitas pada penelitian dinyatakan normal atau terdistribusi normal.

4.2.3.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dapat diketahui dari VIF (*Variance Inflation Factor*) yakni apabila nilai tolerance VIF < 10 maka tidak ada terjadi multikolinieritas (lolos uji multikolinieritas) namun apabila nilai VIF > 10 maka hal tersebut dinyatakan terjadi multikolinieritas.

Tabel 4. 5
Hasil Uji VIF dan Tolerance

Variabel Independen	Tolerance	VIF
Service Quality	0,681	1,468
Motivasi Investasi	0,681	1,468

Sumber : data primer diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat dari hasil uji multikolinieritas yang menunjukkan bahwa nilai toleransi lebih dari 0,10 dan VIF dari kedua variabel tersebut kurang dari 10. Maka dapat diketahui bahwa tidak adanya masalah multikolinieritas atau bebas multikolinieritas.

4.2.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Dasar keputusan ialah melalui perbandingan nilai variabel independen yang signifikan dengan nilai suatu tingkat kepercayaan yaitu ($\alpha = 0,05$). Jika nilai signifikannya lebih dari α ($\text{sig} > \alpha$), maka dapat dinyatakan bahwa tidak ada terjadi gejala heteroskedasitas.

Tabel 4. 6
Hasil Uji Glejser

Sampel	Variabel	Signifikansi
78	<i>Service Quality</i>	0,089
	Motivasi Investasi	0,183

Sumber : data primer diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan pada Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa pengujian signifikansi pada variabel *Service Quality* dan Motivasi Investasi yang memiliki nilai signifikansinya lebih dari 0,05. Jadi dapat disimpulkan

bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi tersebut.

4.2.4. Uji Hipotesis

4.2.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. 7
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std error	Beta	t	sig
Constant	5.471	2.267		2.413	0,018
Service Quality (X1)	0,139	0,062	0,264	2.222	0,029
Motivasi Investasi (X2)	0.272	0,097	0,334	2.816	0,006

a. Dependent Variable: Keputusan Investasi(Y)

Sumber : data primer di olah menggunakan SPSS

Dengan melihat tabel di atas dapat diperoleh persamaan regresi berdasarkan Tabel 4.7 adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 5.471 + 0,139 X_1 + 0.272 X_2 + e$$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel independen dan dependen secara parsial, dari persamaan regresi tersebut dapat di simpulkan bahwa :

- 1) Nilai konstanta (a) sebesar 5.471 artinya jika *Service Quality* (X1) dan Motivasi Investasi (X2) bernilai 0 maka keputusan investasi nilainya adalah sebesar 5.471
- 2) Nilai koefisien regresi dari variabel *Service Quality* (X1) sebesar 0,139 atau 13,9 % artinya jika variabel *Service Quality* (X1) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel motivasi investasi (X2) dan konstanta (a) adalah 0 (Nol), maka keputusan mahasiswa berinvestasi di Galeri Investasi IAIN Langsa meningkat sebesar 13,9 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa *Service Quality* (X1) yang disediakan berkontribusi positif terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi.
- 3) Nilai koefisien regresi dari variabel Motivasi Investasi (X2) sebesar 0.272 atau 27,2 % artinya jika variabel motivasi investasi meningkat sebesar 1% dengan asumsi bahwa variabel *service quality* (X1) dan konstanta (a) adalah 0 (Nol) maka dapat dikatakan bahwa keputusan mahasiswa berinvestasi di Galeri Investasi IAIN Langsa meningkat sebesar 27,2 %. koefisien bernilai positif yang artinya terjadi hubungan positif antara variabel motivasi investasi dengan keputusan mahasiswa berinvestasi.

4.2.4.2. Hasil Uji T

Agar mengetahui H_0 ditolak atau H_1 di terima, maka jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ dengan nilai signifikanya $<0,05$ artinya H_0 ditolak, namun apabila nilai signifikanya $>0,05$ maka H_1 diterima.

Rumus $t_{tabel} : t (\alpha/2; n-k-1)$

Ketereangan :

α : tingkat kepercayaan (0,05)

n : jumlah sampel

k : jumlah variabel X

Kemudian setelah mendapatkan hasilnya dari hitungan t_{tabel} .
lalu lihat pada nilai distribusi tabel t. uji hipotesis ini bisa memakai t_{hitung} dengan t_{tabel} ataupun hasil analisi bisa menggunakan SPSS dengan tingkat kepercayaan.

Tabel 4. 8
Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	sig
	B	Std error	Beta		
constant	5.471	2.267		2.413	0,018
Service Quality (X1)	0,139	0,062	0,264	2.222	0,029
Motivasi Investasi (X2)	0.272	0,097	0,334	2.816	0,006

a. Dependent Variable: Keputusan Investasi(Y)

Berdasarkan Tabel 4.8 dengan mengamati baris, kolom t dan sig di jelaskan sebagai berikut :

1) Variabel *Service Quality* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi di Galeri Investasi IAIN Langsa. Hal ini dapat dilihat dari signifikansi variabel *Service Quality* (X1) yaitu $0,029 < 0,05$. nilai t tabel = $t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 78-2-1 = t(0,025 ; 75) = 1,992$. Berarti dapat dikatakan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,222 > 1,992$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh antara variabel *Service Quality* terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi secara parsial di terima.

2) Variabel motivasi investasi (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi di Galeri Investasi IAIN Langsa. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan nilai signifikan pada variabel Motivasi investasi (X2) yaitu $0,006 < 0,05$.

Nilai t tabel = $t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 78-2-1 = t(0,025 ; 75) = 1,992$. Berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,816 > 1,992$). sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat Maka H_0 ditolak H_2 diterima pengaruh antara variabel

motivasi investasi terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi secara parsial diterima.

4.2.4.3. Hasil Uji F

Dalam menguji simultan pada skripsi ini apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, dapat dinyatakan bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel sebab dengan variabel akibat.

$$\text{Rumus } F_{tabel} = F(k; n-k)$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

k : jumlah variabel X

setelah memperoleh hasil dari hitungan F_{tabel} . Lalu lihat pada nilai distribusi tabel F. hasil uji hipotesis dapat menggunakan F_{hitung} dengan F_{tabel} ataupun hasil dari analisis dengan memakai program SPSS dengan tingkat kepercayaan.

Tabel 4. 9
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	45.290	2	22.645	14.621	<.001 ^b
Residual	116.159	75	1.549		
Total	161.449	77			

a. Dependent Variable: Keputusan Investasi(Y)

b. Predictors: (Constant), Motivasi Investasi(X2), Service Quality(X1)

Sumber : data primer setelah di olah menggunakan SPSS

Nilai $F_{tabel} = F (K; n-k) = F (2; 78-2) = F (2; 76) = 3.12$ dengan tingkat kesalahan 5% Uji F yang di lakukan dapat dilihat pada tabel 4.9 diatas.

Berdasarkan hasil yang telah diuji pada tabel 4.8 diatas dapat dilihat pada nilai F_{hitung} sebesar 14.621 dengan nilai F_{tabel} adalah 3.12 sehingga nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $14.621 > 3.12$ dan tingkat signifikan $0.001 < 0.05$. maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Service Quality* (X1) dan Motivasi Investasi (X2) secara bersamaan atau simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi (Y) di Galeri Investasi IAIN Langsa.

4.2.4.4. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi

Apabila (R^2) yang didapat mendekati angka 1 maka dapat dinyatakan semakin kuat pengaruh variabel bebas terhadap variabel independen. Namun jika (R^2) angkanya mendekati 0 (nol) maka dapat dinyatakan bahwa pengaruh variabel bebas lemah terhadap variabel terikat.

Tabel 4. 10
Hasil Uji Koefisiensi Determinasi

Model Summary”

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.530 ^a	0.281	0.261	1.245
a. Predictors: (Constant), Motivasi Investasi(X2), Service Quality(X1)				

Sumber : data primer setelah di olah menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.261 (26,1%). Hal ini menunjukkan bahwa pada variabel *Service Quality* dan Motivasi Investasi secara bersamaan berpengaruh sebesar 26,1% terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi, sedangkan 73,9% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

4.3. Pembahasan

1. Pengaruh *Service Quality* terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi.

Berdasarkan hasil uji T (Parsial) dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari variabel *service quality* (X_1) adalah $0,029 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,222 > 1,992$). Hal ini menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi. Dari hasil tersebut menunjukkan *service quality* atau kualitas pelayanan pada galeri investasi tersebut sangat penting untuk diperhatikan agar para pengunjung yang datang

ke Galeri Investasi tersebut dapat menikmati layanan yang diberikan sehingga semakin tinggi atau besar keputusan mahasiswa untuk menjadi nasabah pada Galeri Investasi IAIN Langsa.

Hal ini juga sejalan oleh peneliti sebelumnya yang berjudul "*Minat Berinvestasi Mahasiswa Dan Kualitas Pelayanan Gerai Bursa Efek Indonesia STIE Kesatuan Bogor*". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap minat mahasiswa berinvestasi sesuai dengan faktor dari kualitas pelayanan yang diteliti.¹⁰⁵

2. Pengaruh motivasi investasi terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi

Berdasarkan hasil uji T (parsial) dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel motivasi investasi sebesar $0,006 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $(2,816 > 1,992)$. Hal ini dapat diketahui bahwa variabel motivasi investasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi di Galeri Investasi IAIN Langsa. Artinya secara umum mahasiswa akan melakukan investasi apabila ada sesuatu hal yang membuat mereka tertarik sehingga secara ilmiah mereka akan termotivasi untuk melakukan apa yang mereka inginkan seperti membuat keputusan untuk berinvestasi pada pasar modal.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arsyia Bening dimana variabel motivasi berpengaruh positif dan

¹⁰⁵Heri Sastra. "*Minat Berinvestasi Mahasiswa dan Kualitas Pelayanan Gerai Bursa Efek Indonesia STIE Kesatuan Bogor*". (Jurnal JAS-PT. VOL 2. NO 1. 2018). Hal. 1-2

signifikan terhadap keputusan investasi.¹⁰⁶ Dapat disimpulkan bahwa motivasi bermanfaat dalam melakukan pengambilan keputusan investasi, hal ini dikarenakan dengan menjadi investor pada pasar modal dapat memberikan keberkahan dan jaminan keamanan dalam berinvestasi serta mendapatkan pengakuan dari kalangan masyarakat yang paham dengan investasi bahwa dengan melakukan investasi pada saham perusahaan berarti investor tersebut memiliki hak atas kepemilikan perusahaan tersebut.

3. Pengaruh Service Quality dan Motivasi Investasi Terhadap Keputusan Mahasiswa Berinvestasi

Hasil penelitian mendukung hipotesis ke tiga bahwa variabel *Service Quality* (X1) dan Motivasi Investasi (X2) berpengaruh positif secara bersama-sama atau simultan terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi. Hal ini ditunjukkan oleh F_{hitung} sebesar 14.621 dengan nilai F_{tabel} adalah 3.12 sehingga nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $14.621 > 3.12$ dan tingkat signifikan $0.001 < 0.05$. maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Yang dapat dinyatakan bahwa *Service Quality* dan Motivasi Investasi secara simultan berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi, dengan demikian hipotesis terbukti.

Penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang berjudul “*pengaruh service quality dan motivasi investasi terhadap keputusan investasi mahasiswa FEB UNISA dipasar modal*”. dengan hasil

¹⁰⁶Arsya Bening.”*Pengaruh Pengetahuan Investor, Persepsi Resiko, dan Motivasi Terhadap Keputusan Investasi Saham Syariah*”. (Skripsi, Semarang : UIN Walisongo Semarang,2018)., Hal 74

penelitian menunjukan bahwa pada variabel *service quality* dan motivasi investasi berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel keputusan investasi dan variabel *service quality* dan motivasi investasi juga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan investasi mahasiswa di Galeri Investasi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang.¹⁰⁷

¹⁰⁷ Faruq Wahyudi, Rois Wahyudi dan M. Hufron, "Pengaruh *Service Quality* Galeri Investasi dan Motivasi Investasi Terhadap Keputusan Investasi Mahasiswa Feb Unisma Di Pasar Modal ". (Jurnal, Prodi Manajemen : Universitas Islam Malang, 2018), Hal . 131

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pengujian regresi berganda secara parsial dan simultan dengan hasil :

1. Variabel *Service Quality* memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2.222 > 1,992$) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0.05 ($0.029 < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa *Service Quality* berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi
2. Variabel motivasi investasi memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2.816 > 1,992$) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0.05 ($0,006 < 0,05$). hal ini menunjukkan bahwa Motivasi Investasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi
3. Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 14.621 dengan nilai F_{tabel} sebesar 3.12 sehingga nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $14.621 > 3.12$. pada nilai tingkat signifikansinya yaitu $0.001 > 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Service Quality* dan Motivasi Investasi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan mahasiswa berinvestasi.

5.2. Saran

1. Bagi Galeri Investasi

Pengelola Galeri Investasi terutama KSPMS diharapkan lebih meningkatkan keaktifan dalam pelayanan nasabah atau pengunjung dengan memberikan berbagai macam arahan maupun sarana pembantu dalam memahami tentang dunia investasi pada pasar modal baik secara online maupun offline, sehingga mereka bisa tertarik dan termotivasi dengan investasi pada pasar modal dan besar kemungkinan mereka akan melakukan pengambilan keputusan untuk berinvestasi.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk penelitiannya selanjutnya agar dapat menambahkan beberapa variabel yang belum ada dalam penelitian dan juga dengan subjek masalah yang berbeda pula agar hasilnya lebih komprehensif. Dikarnakan variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya berpengaruh sekitar 26.1% dan variabel lainya berpengaruh sebesar 73,9% yang dijelaskan diluar penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Sambas, Dkk.(2009). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Anova Dalam Penelitian*. (Bandung : Penerbit CV Pustaka Setia).k
- Amstrong, Kotler. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. (Jakarta: Erlangga).
- Anwar Mangkunegara, Prabu.(2012). *Evaluasi Kinerja SDM*.(Bandung: PT. Refika Aditama).
- Ariani dan Wahyu Doromea.(2003). *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, (Jakarta : Ghalia Indonesia).
- Arsya Bening.”Pengaruh Pengetahuan Investor, Persepsi Resiko, dan Motivasi Terhadap Keputusan Investasi Saham Syariah”. (Skripsi, Semarang : UIN Walisongo Semarang,2018)., Hal 74
- D, Audriene. *BEI Bidik Mahasiswa Sebagai Investor Saham Baru*. di Ambil dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20160517180417-78-131405/bei-bidik-mahasiswa-sebagai-investor-saham-baru>, Akses 16 Juni 2021.
- Dina Mardiyana, Asny.(2019).”*Pengaruh Pengetahuan Investasi, Modal Minimal, Dean Uang Saku Terhadap Minat Mahasiswa Berinvestasi Di Pasar Modal Syariah*”.(Skripsi, Lampung: FEBI UIN Raden Intan Lampung).
- E, Sugiarto.(2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*.(Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama).
- Endang dan Raino Wirjono, *Pemahaman Terhadap Alternatif, Mamfaat Dan Resiko Berinvestasi*, (Yogyakarta: Modus Vol 20 No 2).
- F, Rizky, (Akses 11 Juni 2021). *Generasi Millennial Dominasi Investor Baru di Pasar Modal*, (Online. *IDX Channe.com*). di ambil dari : <https://www.idxchannel.com/economics/generasi-millennial-dominasi-investor-baru-di-pasar-modal#:~:text=Direktur%20Utama%20BEI%20Inarno%20Djajadi,total%20investor%20baru%20ahun%202020>),.
- Fahmi, Irham.(2013). *Manajemen Pengambilan Keputusan Teori Dan Aplikasi*. (Bandung : Alfabeta).
- Fikri, Sirhan dkk.(2016). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)*”.(Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 3 No. 1).
- Ghozali, Imam,(2005).*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. (Semarang, Badan Penerbit UNDIP).
- H. Maslow, Abraham.(2010). *Motivation and Personality*. (Jakarta: Rajawali). <http://febi.iainlangsa.ac.id> (diakses pada tanggal 2 juli , pukul 16:21. tahun 2021)
- Ihksan, Ihsanul, (2021). *Jumlah Nasabah GI-BEI IAIN Langsa*. (pada tanggal 28 juni, pukul 14.30-15.00).
- Kotler dan Philip.(2001).*Marketing Manajement*, (New York: Mc Graw Hill),

- Kotler, K,L, Philip.(2009). *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga Edisi Ke 13, Vol 1).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2*.(Jakarta: PT Indeks).
- Kriyanto, Rachmat.(2006). “ *Teknik Praktis Rise Komunikasi*”. (Jakarta : Prenada Media Group).
- Kusuma, Dewi dan wardani supiaty. (2020). “*Pengaruh sosialisasi pasar modal dan persepsi atas resiko terhadap minat investasi mahasiswa di pasar modal*”. (Jurnal Akuntansi, Vol 12. No 1, mei).
- Lelly Christin, Novita.(2016).“*Kualitas Pelayanan Pada Galeri Investasi Universitas Bunda Mulia Dengan Menggunakan Metode Servqual*”. (Business Manajemen Jurnal , Vol 12, No 1).
- Made Dwiyana, Ni dan Henry Rahyuda. (2017). “*Pengaruh Tingkat Financial Literacy Dan Faktor Sisiodemografi Terhadap Prilaku Keputusan Investasi Individu*”. (E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 6.9).
- Malau, Harman.(2017). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. (Bandung: Alfabeta). cet. ke-1.
- Margaretha. (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. (Jakarta: Penerbit Mandar Maju).
- Margono, (2004). “*Metodologi Penelitian Pendidikan*”, (Jakarta : Rieta Cipta).
- Mastura, M.E.I, wawancara tentang Galeri Investasi. (pada tanggal 1 September, pukul 14.00-15.00 Wib, 2021)
- Muri Yusuf, A. (2014). “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*”. (Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri).
- Nandar, Haris dkk.(2018).“*Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Berinvestasi Di Pasar Modal Syariah Melalui Galeri Investasi Iain Zawiyah Cot Kala Langsa*”.(Jurnal, Vol 2. No 2)
- Nisa, Aminatun dan luki zulaika.(2017).”*pengaruh pemahaman investasi, modal minimal investasi dan motivasi terhadap minat mahasiswa berinvestasi di pasar modal*”. (Jurnal PETA. Vol 2 no 2, juli).
- Novi afrianti, Wawancara Mahasiswa FEBI IAIN Langsa. (pada tanggal 01 juli, pukul 10.30-11.00, 2021)
- Observasi di Galeri Investasi IAIN Langsa dan FEBI IAIN Langsa, 21 Juni 2021.
- Observasi di ruangan Galeri Investasi IAIN Langsa, 09 September 2021
- P, Kotler,(2002). *Manajemen Pemasaran*,(Jakarta: Prihal Indo, Jilid 1, Edisi Milenium.).
- Parasuraman, A. Valerie.(2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. (New York :The Free Press).
- Parasuramen., Valerie A. Zeithaml., and Leonard L. Berry. (1985). “*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*”.(Journal of Marketing, Vol. 49 (Fall) pp).
- Pratama, Agneka dan Anies Lastiati,(2020).“ *Pengaruh Pengetahuan, Motivasi Belajar Dan Sosialisasi Pasar Modal Terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Berinvestasi Di Pasar Modal*”. (Jurnal SIKAP, Vol 5.No 1).

- Rahma Dianti, Shoufi.(2019). "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Galeri Investasi Syariah-Bei Fakultas Syariah dan Hukum Uin Suska Riau*". (Skripsi. Riau : UIN Suska).
- Ramadan, Muhamad. (2019). "*Pengaruh Motivasi, Pengetahuan dan Pendapatan Terhadap Keputusan Investor Berinvestasi Di Saham Syariah (Studi Kasus Investor Fac Sekuritas Cabang Bengkulu)*". (Skripsi, Bengkulu: IAIN Bengkulu).
- Riski Octaviani Mandagie, Yuana dkk.(2020). "*Analisis Pengaruh Literasi Keuangan, Pengalaman Investasi dan Toleransi Risiko Terhadap Keputusan Investasi*", (Jurnal Relavan Vol 1).
- Sastra Heri.(2018). "*Minat Berinvestasi Mahasiswa dan Kualitas Pelayanan Gerai Bursa Efek Indonesia STIE Kesatuan Bogor*". (Jurnal JAS-PT. VOL 2. NO 1).
- Situmorang, Masri, dkk. (2014). *Pengaruh Motivasi Terhadap Minat Berinvestasi Di Pasar Modal Dengan Pemahaman Investasi Dan Usia Sebagai Variable Moderat*. (Jurnal, JOM FEKOM Vol 1, No 2).
- Soemitra Andri, (2009) *bank dan lembaga keuangan syariah*. (jakarta: kencana)
- Sri Budi Cantika, Yuli.(2005).*Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Malang: UMM Press).
- Sugiono, (2001). *Metodologi Penelitian Metodologi Penelitian Bisnis*. (Bandung: Alfabeta).
- _____, (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta).
- _____. (2013). "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*". (Bandung: CV Alfabeta)
- Sujarweni, Winarta. (2014) "*Metodologi Penelitian*". (Yogyakarta : Pustaka Baru Press).
- Sunyoto dan Hamingpraja.(2004).*Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. (Yogyakarta: Liberty).
- Supranto, J.(2001). *Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pasar*.Cet,2. (Jakarta : P.T Rineka Cipta).
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius ChandraF,(2011). *Service, Quality & Satisfaction*. (Yogyakarta: ANDI), cet. ke-1.
- Tri Basuki, Agus. (2016). "*Analisis Regresi Dalam Penelitian & Bisnis*". (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada).
- Uno Hamzah, B.(2011). *Teori Motivasi dan Pengukurannya Analisis di bidang Pendidikan*. (Jakarta: PT Bumi Aksar).
- Wahab, Wirdayani.(2017). "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*".(Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Vol. 2 No. 1).
- Widiar Pradhana, Rafinza.(2018). "*Pengaruh Financial Literasi, Cognitive Bias, Dan Emotional Bias Terhadap Keputusan Investasi (Studi Pada Investor Galeri Investasi Universitas Negeri Surabaya)*". (Jurnal Ilmu Manajemen Vol 6, No 3).
- Wiratna Sujarweni, V. (2014). "*Metodologi Penelitian*". (Yogyakarta: Jakarta Baru Press).

- Zul Fajri, EM dan Ratu Aprilia Senja, (2008). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi*. (Semarang: Difa Publisher, cet. Ke-3).
- Zuliandi, Azuar dan Irfana, (2013). *“Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-ilmu Bisnis”*, (Bandung : Cita Pustaka Media Perintis).

KUESIONER PENELITIAN

JUDUL:

PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN MOTIVASI INVESTASI TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA BERINVESTASI

(STUDI KASUS DI GALERI INVESTASI IAIN LANGSA)

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Usia :
4. Jurusan :
5. Semester yang di tempuh :

B. Petunjuk Pengisian

Berikan tanda check list (√) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan :

STS	= Sangat Tidak Setuju	Skor (1)
TS	= Tidak Setuju	Skor (2)
RR	= Ragu Ragu	Skor (3)
S	= Setuju	Skor (4)
SS	= Sangat Setuju	Skor (5)

DAFTAR PERTANYAAN

A. Instrumen Penelitian *Service Quality* (kualitas pelayanan)

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
1.)	Ruang Galeri Investasi bersih dan nyaman					
2.)	Brosur, Buku dan Fasilitas Layanan lain tertata dengan rapi.					
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
3.)	Pelayanan yang diberikan pihak Galeri Investasi dapat diandalkan dalam menangani masalah yang ada pada calon nasabah					
4.)	Pengurus Galeri Investasi memproses dengan cepat atas berkas yang diberikan calon nasabah untuk membuat akun rekening nasabah					
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
5.)	Pengurus Galeri Investasi yang ramah dan cekatan saat pengumjung ingin mengetahui tentang pasar modal atau investasi					
6.)	Pengurus selalu memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi nasabah.					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
7.)	Pengurus memberikan jaminan atas keberhasilan data calon nasabah.					

8.)	Pengurus selalu memberikan informasi tentang pengetahuan dibidang pasar modal kepada calon nasabah atau pengunjung					
Empati (<i>Empathy</i>)						
9.)	Memberikan pelayanan kepada calon nasabah atau pengunjung secara baik dan ramah					
10.)	Pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial pengunjung atau calon nasabah					

B. Instrumen Penelitian Motivasi Investasi

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
1.)	Saya akan berinvestasi jika kebutuhan primer saya sudah terpenuhi					
2.)	Saya akan melakukan investasi jika kebutuhan sehari-hari saya sudah terpenuhi					
3.)	Saya akan berinvestasi jika rekan, sahabat atau orang yang saya kenal juga melakukan investasi di Galeri Investasi IAIN Langsa					
4.)	Dengan melakukan investasi di pasar modal maka saya juga termasuk bagian pemilik dari asset perusahaan tersebut.					

5.)	Saya akan melakukan investasi jika pengetahuan saya di bidang pasar modal sudah sangat cukup					
-----	--	--	--	--	--	--

C. Instrumen Penelitian Keputusan Investasi

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
Pengenalan Masalah						
1.)	Saya berinvestasi karna adanya kebutuhan dimasa yang akan datang.					
Pencarian Informasi						
2.)	saya mencari informasi tentang pasar modal sebelum memutuskan untuk berinvestasi.					
Evaluasi Alternatif						
3.)	Sebelum berinvestasi di pasar modal saya mencari informasi tingkat keuntungan yang akan saya dapatkan.					
Keputusan Berinvestasi						
4.)	saya memutuskan untuk berinvestasi di pasar modal setelah membandingkan dengan jenis investasi yang lain.					

Tabel Nilai t

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63, 657	1
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	2
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	3
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	4
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	5
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	6
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	7
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	8
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	9
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	10
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	11
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	12
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	13
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	14
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	15
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	16
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	17
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	18
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	19
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	20
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	21
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	22
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	23
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	24
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	25
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	26
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	27
28	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	28
29	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	29
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	30
31	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744	31
32	1,309	1,694	2,037	2,449	2,738	32
33	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733	33
34	1,307	1,691	2,032	2,441	2,728	34
35	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724	35
36	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719	36
37	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715	37
38	1,304	1,686	2,024	2,429	2,712	38
39	1,303	1,685	2,023	2,426	2,708	39

Sumber: Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Dr. Imam Ghozali)

Tabel Nilai t

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	40
41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701	41
42	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698	42
43	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695	43
44	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692	44
45	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690	45
46	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687	46
47	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685	47
48	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682	48
49	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680	49
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678	50
51	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676	51
52	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674	52
53	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672	53
54	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670	54
55	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668	55
56	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667	56
57	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665	57
58	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663	58
59	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662	59
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	60
61	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659	61
62	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657	62
63	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656	63
64	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655	64
65	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654	65
66	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652	66
67	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651	67
68	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650	68
69	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649	69
70	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648	70
71	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647	71
72	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646	72
73	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645	73
74	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644	74
75	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643	75
76	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642	76
77	1,293	1,665	1,991	2,376	2,641	77
78	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640	78

Sumber: *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Dr. Imam Ghozali)

Tabel Nilai t

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640	79
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	80
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	81
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	82
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	83
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	84
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	85
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	86
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	87
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	88
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	89
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	90
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	91
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	92
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	93
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	94
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	95
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	96
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	97
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627	98
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	99
Inf.	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	Inf.

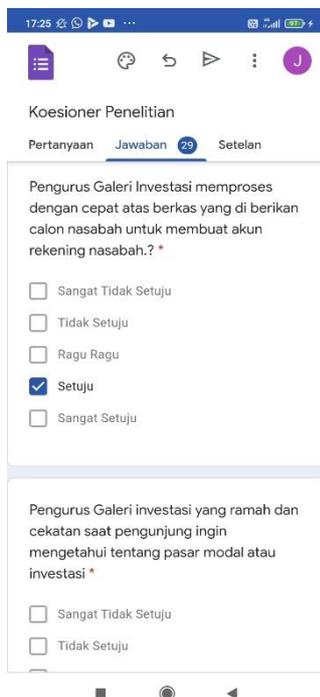
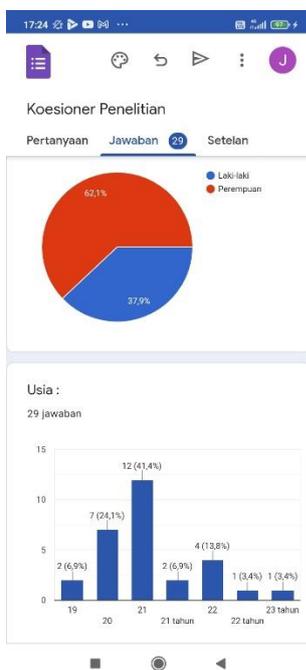
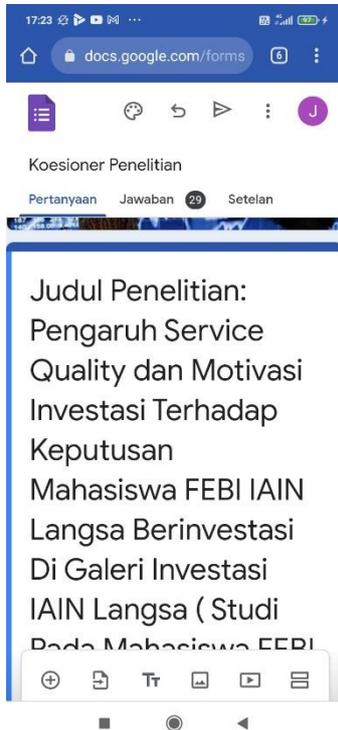
Sumber: *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Dr. Imam Ghozali)

Tabel Nilai $F_{0,05}$

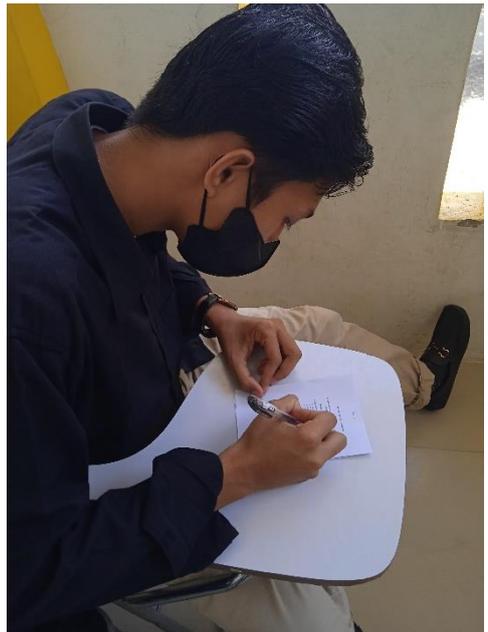
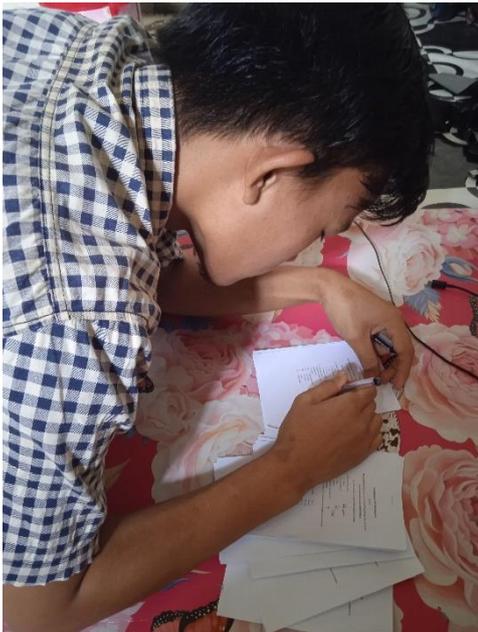
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	15	20	24	30	40	60	120	
1	161	200	216	225	230	234	237	239	241	242	244	246	248	249	250	251	252	253	254
2	18,5	19,0	19,2	19,2	19,3	19,3	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5
3	10,1	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85	8,81	8,79	8,74	8,70	8,66	8,64	8,62	8,59	8,57	8,55	8,53
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,96	5,91	5,86	5,80	5,77	5,75	5,72	5,69	5,66	5,63
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,77	4,74	4,68	4,62	4,56	4,53	4,50	4,46	4,43	4,40	4,37
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,21	4,15	4,10	4,06	4,00	3,94	3,87	3,84	3,81	3,77	3,74	3,70	3,67
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,64	3,57	3,51	3,44	3,41	3,38	3,34	3,30	3,27	3,23
8	5,32	4,46	4,07	3,84	3,69	3,58	3,50	3,44	3,39	3,35	3,28	3,22	3,15	3,12	3,08	3,04	3,01	2,97	2,93
9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,29	3,23	3,18	3,14	3,07	3,01	2,94	2,90	2,86	2,83	2,79	2,75	2,71
10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,98	2,91	2,85	2,77	2,74	2,70	2,66	2,62	2,58	2,54
11	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20	3,09	3,01	2,95	2,90	2,85	2,79	2,72	2,65	2,61	2,57	2,53	2,49	2,45	2,40
12	4,75	3,89	3,49	3,26	3,11	3,00	2,91	2,85	2,80	2,75	2,69	2,62	2,54	2,51	2,47	2,43	2,38	2,34	2,30
13	4,67	3,81	3,41	3,13	3,03	2,92	2,83	2,77	2,71	2,67	2,60	2,53	2,46	2,42	2,38	2,34	2,30	2,25	2,21
14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,76	2,70	2,65	2,60	2,53	2,46	2,39	2,35	2,31	2,27	2,22	2,18	2,13
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,71	2,64	2,59	2,54	2,48	2,40	2,33	2,29	2,25	2,20	2,16	2,11	2,07
16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49	2,42	2,35	2,28	2,24	2,19	2,15	2,11	2,06	2,01
17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,61	2,55	2,49	2,45	2,38	2,31	2,23	2,19	2,15	2,10	2,06	2,01	1,96
18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41	2,34	2,27	2,19	2,15	2,11	2,06	2,02	1,97	1,92
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,54	2,48	2,42	2,38	2,31	2,23	2,16	2,11	2,07	2,03	1,98	1,93	1,88
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,51	2,45	2,39	2,35	2,28	2,20	2,12	2,08	2,04	1,99	1,95	1,90	1,84
21	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42	2,37	2,32	2,25	2,18	2,10	2,05	2,01	1,96	1,92	1,87	1,81
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,46	2,40	2,34	2,30	2,23	2,15	2,07	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,78
23	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,44	2,37	2,32	2,27	2,20	2,13	2,05	2,01	1,96	1,91	1,86	1,81	1,76
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,42	2,36	2,30	2,25	2,18	2,11	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,79	1,73
25	4,24	3,39	2,99	2,76	2,60	2,49	2,40	2,34	2,28	2,24	2,16	2,09	2,01	1,96	1,92	1,87	1,82	1,77	1,71
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,33	2,27	2,21	2,16	2,09	2,01	1,93	1,89	1,84	1,79	1,74	1,68	1,62
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,08	2,00	1,92	1,84	1,79	1,74	1,69	1,64	1,58	1,51
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	1,99	1,92	1,84	1,75	1,70	1,65	1,59	1,53	1,47	1,39
120	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,83	1,75	1,66	1,61	1,55	1,50	1,43	1,35	1,22
	3,84	3,00	2,60	2,37	2,21	2,10	2,01	1,94	1,88	1,83	1,75	1,67	1,57	1,52	1,46	1,39	1,32	1,22	1,00

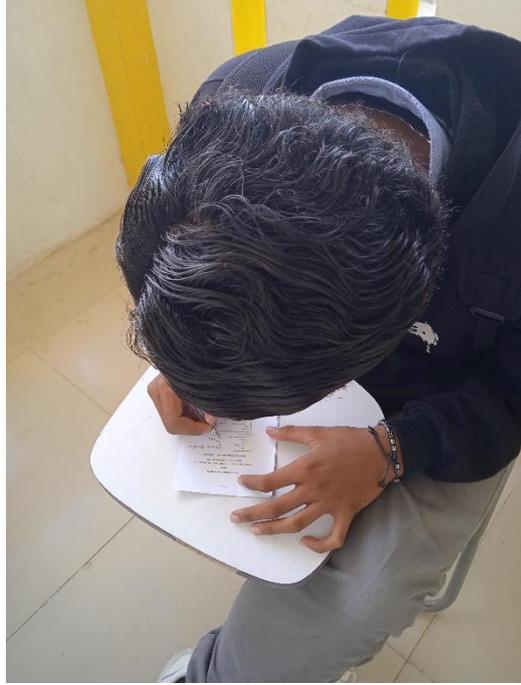
Sumber: Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Dr. Imam Ghozali)

Foto Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Online









SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
NOMOR 371 TAHUN 2021
T E N T A N G
PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PRODI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA;

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran Penyusunan Skripsi mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi;
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang perlu dan cakap serta memenuhi syarat untuk ditunjuk dalam tugas tersebut;
c. Untuk maksud tersebut di atas, dipandang perlu ditetapkan dalam surat keputusan.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Dosen;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 146 Tahun 2014 Tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Zawiyah Cot Kala Langsa Menjadi Institut Agama Islam Negeri Langsa;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 10 Tahun 2015 Tanggal 12 Februari 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Langsa;
6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/17201, tanggal 24 April 2019, tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 140 Tahun 2019, tanggal 09 Mei 2019, tentang Pengangkatan Dekan dan Wakil Dekan pada Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
8. DIPA Nomor : 025.04.2.888040/2021, Tanggal 23 November 2020.

Memperhatikan: Hasil Seminar Proposal Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tanggal 06 Agustus 2021.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **Dr. Amiruddin, MA** sebagai Pembimbing I dan **Nurjannah, M.Ek.** sebagai Pembimbing II untuk Penulisan Skripsi Mahasiswa atas nama **Jefri**, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) :4022017011, dengan Judul Skripsi : **"Pengaruh Service Quality dan Motivasi Investasi terhadap Keputusan Mahasiswa Berinvestasi (Studi Kasus di Galeri Investasi IAIN Langsa)"**.

Ketentuan : a. Masa bimbingan Skripsi maksimal 1 (Satu) Tahun dihitung mulai tanggal Keputusan ini sampai dengan pendaftaran Sidang Munaqasyah Skripsi;
b. Masa Bimbingan kurang dari 1 (Satu) Tahun apabila masa studi telah berakhir;
c. Setiap Bimbingan harus mengisi Lembar Konsultasi yang tersedia;
d. Penyelesaian Skripsi yang melewati masa studi berlaku ketentuan tersendiri;
e. Masa Studi Program Strata Satu (S1) adalah 7 (Tujuh) Tahun;
f. Kepada Pembimbing I dan Pembimbing II tidak diperkenankan untuk merubah judul skripsi yang telah ditetapkan dalam SK, kecuali melalui proses pembahasan ulang dan harus berkoordinasi dengan Ka. Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa;
g. Selama melaksanakan tugas ini kepada Pembimbing I dan Pembimbing II diberikan honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Institut Agama Islam Negeri Langsa;
h. Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Langsa
Pada Tanggal : 22 September 2021 M
1443 H



Tembusan :
1. Ketua Jurusan/Prodi Ekonomi Syariah FEBI IAIN Langsa;
2. Pembimbing I dan II;
3. Mahasiswa yang bersangkutan.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Meurandeh – Kota Langsa – Aceh, Telepon 0641) 22619 – 23129; Faksimili(0641) 425139;
Website: www.febi.iainlangsa.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B/443/In.24/LAB/PP.00.9.11/2021

Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri
Langsa menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

NAMA : Jefri
NIM : 4022017011
PROGRAM STUDI : Ekonomi Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Service Quality dan Motivasi Investasi
Terhadap Keputusan Mahasiswa Berinvestasi (Studi
Kasus Di Galeri Investasi IAIN Langsa)

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 35% pada naskah
skripsi yang disusun. Surat Keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti
sidang munaqasyah.

Langsa, 24 November 2021
Kepala Laboratorium FEBI

Mastura, M.E.I
NIDN. 2013078701

RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap Jefri di lahirkan di Kec. Peunaron, Aceh Timur pada tanggal 1 maret 1998, anak pertama dari 4 bersaudara, lahir dari pasangan bapak Subir dan Ibu Sabdiah, bertempat di Kec. Peunaron, Kab. Aceh Timur. Pendidikan di mulai dari :

1. SD N 1 Peunaron, Kecamatan Peunaron, Kabupaten Aceh Timur, pada tahun 2005 – 2010
2. SMP N 1 Peunaron, Kecamatan Peunaron, Kabupaten Aceh Timur, pada tahun 2011 – 2013
3. SMA N 1 Peunaron, Kecamatan Peunaron, Kabupaten Aceh Timur, pada tahun 2014 – 2016
4. Strata 1 Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Langsa

RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap Jefri di lahirkan di Kec. Peunaron, Aceh Timur pada tanggal 1 maret 1998, anak pertama dari 4 bersaudara, lahir dari pasangan bapak Subir dan Ibu Sabdiah, bertempat di Kec. Peunaron, Kab. Aceh Timur. Pendidikan di mulai dari :

1. SD N 1 Peunaron, Kecamatan Peunaron, Kabupaten Aceh Timur, pada tahun 2005 – 2010
2. SMP N 1 Peunaron, Kecamatan Peunaron, Kabupaten Aceh Timur, pada tahun 2011 – 2013
3. SMA N 1 Peunaron, Kecamatan Peunaron, Kabupaten Aceh Timur, pada tahun 2014 – 2016
4. Strata 1 Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Langsa