

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PRESEPSI RISIKO  
TERHADAP MINAT NASABAH BERINVESTASI EMAS DI BANK  
SYARIAH INDONESIA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU  
DALAM MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH**

**Disusun Oleh:**

**Nabila Sahda Yafi Fauziah**  
**NIM: 22108030118**

**Pembimbing:**

**Ratna Sofiana, S.H.,M.SI**  
**NIP. 19910716 201903 2 018**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2026**

## HALAM NBNBAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-499/Un.02/DEB/PP.00.9/05/2026

Tugas Akhir dengan judul : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PRESEPSI RISIKO TERHADAP MINAT NASABAH BERINVESTASI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **NABILA SAHDA YAFI FAUZIAH**  
Nomor Induk Mahasiswa : **22108030118**  
Telah diujikan pada : **Rabu, 15 April 2026**  
Nilai ujian Tugas Akhir : **A-**

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



**Ketua Sidang**  
**Ratna Sofiana, SH.,M.SI**  
**SIGNED**

Valid ID: 69f99b0bd220



**Penguji I**  
**Rizaldi Yusfiarto, S.Pd.,M.M.**  
**SIGNED**

Valid ID: 69f190faca74



**Penguji II**  
**Hilmy Baroroh, S.E.I.,M.E.K**  
**SIGNED**

Valid ID: 69f847084e15



**Yogyakarta, 15 April 2026**  
**UIN Sunan Kalijaga**  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA.**  
**SIGNED**

Valid ID: 69f0f74d4d314

## HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Nabila sahda Yafi Fauziah

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Klijaga Yogyakarta

Di-Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa Skripsi saudara:

Nama : Nabila sahda Yafi fauziah

NIM :22108030118

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Resiko Keamanan

Terhadap Minat Nasabah Berinvestasi Emas Di Bank Syariah

Indonesia aerah Istimewa Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam prodi Manajemen Keuangan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam

Dengan ini kami berharap agar Skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 26 Februari 2026

Pembimbing,



Ratna Sofiana, SH.,M.SI

19910716 20193 2 018

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabila Sahda Yafi Fauziah  
NIM : 22108030118  
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Presepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Berinvestasi Emas Di Bank Syariah Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam body note dan daftar Pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 26 Februari 2026

Penyusun,



Nabila Sahda Yafi Fauziah

NIM: 22108030118

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nabila Sahda Yafi Fauziah

NIM : 22108030118

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PRESEPSI RISIKO TERHADAP MINAT NASABAH BERINVESTASI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta 26 Februari 2026



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Nabila Sahda Yafi Fauziah  
22108030118

## SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nabila Sahda Yafi Fauziah  
Tempat dan Tanggal Lahir : Wonogiri, 15 Mei 2004  
NIM : 22108030118  
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa saya menyatakan diri dengan mengenakan jilbab untuk dipasang pada ijazah saya. Atas segala konsekuensi yang timbul di kemudian hari sehubungan dengan pemasangan pas foto berjilbab pada ijazah saya tersebut adalah menjadi tanggung jawab saya sepenuhnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 26 Februari 2026



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Nabila Sahda Yafi Fauziah  
NIM. 22108030118

## HALAMAN MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya. Baginya ada sesuatu (pahala) dari (kebajikan) yang diusahakannya dan terhadapnya ada (pula) sesuatu (siksa) atas (kejahatan) yang diperbuatnya”  
(Q.S Al- Baqarah:286)

“Orang-orang yang berusaha dengan sungguh-sungguh untuk (mencari keridaan)  
Kami benar-benar akan Kami tunjukkan kepada mereka jalan-jalan Kami.  
Sesungguhnya Allah benar-benar bersama orang-orang yang berbuat kebaikan”  
(Al-'Ankabut : 69)

“Aku mampu bertahan dan terus melangkah karena Allah tak pernah berhenti menghadirkan harapan, bahkan setelah aku terpuruk dan jatuh berkali-kali, bahkan dalam keadaan diri yang penuh dosa inii. Mustahil Allah membawaku sejauh ini hanya untuk gagal, sebab aku yakin bahwa keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar, melainkan milik mereka yang tak pernah berhenti berusaha”  
-Andhini Noer Saparina-



## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan penuh rasa syukur dan ucapan alhamdulillah, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

Kepada kedua orang tua tercinta, atas segala kasih sayang, doa, pengorbanan, serta dukungan baik moral maupun materi yang tiada henti. Terima kasih telah menjadi sumber inspirasi, kekuatan, dan semangat dalam setiap perjalanan hidup saya. Semoga karya ini dapat menjadi bentuk rasa syukur dan penghargaan atas semua doa, cinta, dan dukungan yang telah tulus diberikan.

Teman teman pondok, yang selalu memberikan dorongan, perhatian, dan semangat dalam setiap langkah perjuangan. Termakasih atas inspirasi dan dukungan yang tulus selama ini. Serta sahabat dan orang-orang terdekat saya, yang telah mendukung penulis serta membantu dalam pengerjaan skripsi ini.

Almamater UIN Sunan Kalijaga tempat penulis menimba ilmu dan berproses. Terima kasih kepada Dosen Pembimbing Akademik, Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta nasihat hingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.

## PEDOMAN LITERASI ARAB LATIN

Transliterasi adalah pengalihan tulisan dari satu bahasa ke dalam tulisan bahasa yang lain. Pada skripsi ini, transliterasi yang dimaksud adalah pengalihan tulisan dari bahasa Arab ke dalam tulisan bahasa Latin atau biasa disebut dengan transliterasi Arab-Latin. Penyusunan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1997 dan Nomor: 0534 b/U/1987. Surat Keputusan tersebut secara garis besar menguraikan sebagai berikut

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	da
ذ	Žal	Ž	ze (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	er
ز	Za'	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	Š	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža'	Ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	W
هـ	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

### B. Konsonan Rangkap karena Syaddah

مَتَّعِدًا	Ditulis	<i>muta'addidah</i>
مَتَّعِدْ	Ditulis	<i>'iddah</i>

### C. Ta' Marbûṭah di Akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis h

حِكْمَةٌ	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
حِكْمَةٌ	Ditulis	<i>'illah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang al serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h

كِرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>Karāmah al-Auliya'</i>
--------------------------	---------	---------------------------

3. Bila ta' marbûṭah hidup atau dengan harakat fathah kasrah dan ḍammah, maka ditulis t atau h

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	<i>Zakāh al-Fiṭri</i>
-------------------	---------	-----------------------

#### D. Vokal Pendek

1.	----ََََ----	Fathah	Ditulis	a
2.	----ِِِِ'----	Kasrah	Ditulis	i
3.	----ُُُُ'----	Ḍammah	Ditulis	u

#### E. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif استحسان	Ditulis	ā <i>Istiḥsān</i>
2.	Fathah + ya' mati أنى	Ditulis	ā <i>Unsā</i>
3.	Kasrah + ya' mati كريم	Ditulis	ī <i>Karīm</i>
4.	Ḍammah + wawu mati فروض	Ditulis	û <i>Furûḍ</i>

#### F. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	ai <i>Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	au <i>Qaul</i>

#### G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

#### H. Kata Sandan Alif + Lam

a. Bila diikuti huruf *qamariyah* ditulis sesuai dengan bunyinya

القرآن	ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b. Bila diikuti huruf *syamsiyah* ditulis menggunakan huruf *syamsiyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el)-nya

النساء	ditulis	<i>an-Nisā'</i>
--------	---------	-----------------

الرسالة	ditulis	<i>ar-Risālah</i>
---------	---------	-------------------

### I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

اهل الرأي	ditulis	<i>Ahl ar-Ra'yi</i>
اهل السنة	ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
 SUNAN KALIJAGA  
 YOGYAKARTA

**KATA PENGANTAR**  
***Bismillahirrahmanirrahim***

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa kita harapkan syafaatnya pada hari kiamat.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kuliatas Layanan, Harga dan Resiko Keamanan Terhadap Minat Nasabah Berinvestasi Emas Di Bank Syariah Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta”. Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Islam Sunan Kalijaga. Penulis menyadari bahwa terselesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan rasa terima kasih, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Bapak Dr. Darmawan, SPd, MAB, selaku Kepala Program Studi Manajemen Keuangan Syariah.
4. Ibu Shulhah Nurullaily, S.H.I, M.E.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan serta nasihat selama masa perkuliahan dan penulisan skripsi ini
5. Ibu Ratna Sofiana, SH.,M.SI selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah banyak memberikan ilmu, arahan, bimbingan, kritik membangun, saran, serta waktu yang telah diberikan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan banyak pengetahuan serta wawasan baru selama masa perkuliahan
7. Seluruh pegawai dan staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu dalam proses administrasi selama perkuliahan
8. Cinta Pertama sekaligus panutan hidupku Ayahanda penulis. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku kuliah, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi dan memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
9. Pintu surgaku, Ibundaku terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan doa yang diberikan selama ini, Terimakasih atas nasihat yang di berikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan, terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis

yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat.

Terimakasih sudah menjadi ibu terbaik buat penulis.

10. Kepada cinta kasihku adik kandung saya. Terimakasih sudah memberikan semangat serta doa yang diberikan kepada penulis. Tumbuh menjadi laki laki hebat ya adik.
11. Almagfurlah K.H. Masrur Ahmad M.Z dan Ibu Nyai Hj. Purwanti Masrur sosok yang sangat mulai bagi penulis. Terima kasih atas segala doa, bimbingan, dan teladan yang telah diberikan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan pahala atas segala kebaikan yang telah beliau berikan.
12. Terimakasih kepada sahabat saya yang sudah menjadi teman saya dari awal masuk grup PBAK 2022, meskipun banyak perbedaan pendapat antara kita itu bukan menjadi sebuah masalah untuk pertemanan kita tapi itu untuk saling melengkapi satu sama lain, terimakasih sudah menjadi teman terbaik di masa perkuliahan ini, terimakasih sudah menjadi teman keluh kesah saya, meskipun capek kamu tetap mendengarkanku sebaik mungkin, semoga kita menjadi sahabat sampai til jannah.
13. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada sahabat-sahabat di pondok yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta motivasi terbaik selama penulis menjalani kehidupan di pondok. Kehadiran dan kebersamaan kalian menjadi sumber kekuatan dan inspirasi yang sangat berarti dalam setiap proses yang penulis lalui.

14. Penulis mengucapkan terima kasih kepada teman-teman satu dosen pembimbing yang telah bersama-sama berjuang, saling membantu, dan berbagi ilmu selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi penyemangat tersendiri bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan, serta memberikan banyak pengalaman berharga melalui diskusi dan kerja sama yang terjalin.
15. Teimakasih kepada teman teman MKS Angkatan 2022 yang telah kebersamai, menjadi keluarga selama penulis betrada di bangku perkuliahan.
16. Terimakasih kepada temen teman pondok penulis yang telah menjadi tempat pulang penulis.
17. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis nsebutkan satu persatu, terimakasih sudah membantu dan memberikan arahan kepada penulis, semoga kalian selalu di lancarkan segala urusannya.
18. Terimakasih kepada teman teman IMAQ yang saling mendukung dan memberikan semangat, memberikan ruang yang terbaik, sukses bnuat kita.
19. Terimakasih kepada seseorang yang sudah mendampingi penulis dari awal perkuliahan sampai sekarang. Terima kasih telah menjadi rumah untuk pulang, selalu mendukung, menghibur, dan mendengarkan keluh kesah, menyaksikan setiap tangisan, sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini. Semua dukungan, motivasi serta bantuan yang telah diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini. Meskipun banyak luka yang ditimbulkan namun banyak juga kebahagiaan yang diberikan yang menjadi semangat untuk penulis. Semoga kamu selalu dimudahkan dalam setiap langkahmu.

20. Terimakasih kepada Yogyakarta karena telah menjadi rumah saya untuk pulang, terimakasih sudah menjadi saksi untuk saya tumbuh lebih kuat dari sebelumnya, terimakasih sudah merekam tawa dan air mata di setiap sudutnya.

Yogyakarta, 26 Februari 2026

Penulis

Nabila Sahda Yafi Fauziah  
NIM. 22108030118



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN NBNBAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BERJILBAB.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN LITERASI ARAB LATIN .....</b>	<b>8</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xxii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian .....	14
E. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>17</b>
A. Repurchase Intenation.....	17
B. Kajian Pustaka .....	29
C. Pengembangan Hipotesis.....	32

D. Kerangka Berpikir .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Metode Penelitian.....	40
B. Definisi Operasional Variabel .....	41
C. Populasi dan Sampel .....	45
D. Sumber Data dan Teknis Pengumpulan Data.....	47
E. Teknik Analisis Data .....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	53
B. Analisis Deskriptif .....	58
C. Hasil Penelitian .....	63
D. Pembahasan.....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>82</b>
A. KESIMPULAN .....	82
B. Keterbatasan Penelitian.....	84
C. Implikasi dan Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>
<b>CURRICULUM VITAE (CV).....</b>	<b>105</b>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
 YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

<i>Tabel 3. 1 Definisi dan Indikator Variabel Independen.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabel 3. 2 Definisi dan Indikator Variabel Dependen .....</i>	<i>45</i>
<i>Tabel 3. 3 Skala Likert .....</i>	<i>48</i>
<i>Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Provinsi Tempat Tinggal.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Usia.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.....</i>	<i>62</i>
<i>Tabel 4. 5 Uji Validitas Konvergen Dengan Loading Factor Dan AVE.....</i>	<i>64</i>
<i>Tabel 4. 6 Hasil Nilai Heterotrait–Monotrait Ratio (HTMT).....</i>	<i>66</i>
<i>Tabel 4. 7 Uji Reabilitas.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabel 4. 8 Hasil Uji R-Square.....</i>	<i>69</i>
<i>Tabel 4. 9 Hasil Uji Q-Square.....</i>	<i>70</i>
<i>Tabel 4. 10 Hasil Uji PLS-Predict .....</i>	<i>71</i>
<i>Tabel 4. 11 Hasil Uji Multicollinearity.....</i>	<i>72</i>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1. 1 Grafik Emas Tahun 2021-2025.....</i>	<i>2</i>
<i>Gambar 1. 2 Perkembangan Cicil Emas 2021-2025.....</i>	<i>7</i>
<i>Gambar 2. 2 Model Penelitian.....</i>	<i>39</i>



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....</b>	<b>92</b>
<b>Lampiran 2 Hasil Data Kuesioner.....</b>	<b>99</b>
<b>Lampiran 3 : Gambar Outer loading Sebelum di olah.....</b>	<b>102</b>
<b>Lampiran 4 : Gambar Outer loading Setelah di olah.....</b>	<b>103</b>
<b>Lampiran 4 : Gambar AVE .....</b>	<b>104</b>
<b>Lampiran 5 : Gambar Hasil HTMT.....</b>	<b>104</b>
<b>Lampiran 6 : Gambar Hasil Uji R-Square .....</b>	<b>104</b>
<b>Lampiran 7 : Gambar Nilai Path Coefficient.....</b>	<b>104</b>
<b>Lampiran 8 : Gambar Hasil Uji Hipotesis.....</b>	<b>104</b>



## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya minat masyarakat terhadap investasi emas syariah, khususnya di Bank Syariah Indonesia (BSI) Daerah Istimewa Yogyakarta. Emas dipandang sebagai instrumen investasi yang aman, stabil, dan sesuai dengan prinsip syariah, sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, harga, dan persepsi risiko terhadap minat nasabah berinvestasi emas di BSI. Penelitian dilakukan pada tahun 2025 dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data, dan dianalisis dengan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu kualitas layanan, harga, dan persepsi risiko, berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah, dengan harga sebagai faktor paling dominan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan yang unggul, harga yang wajar dan transparan, serta sistem keamanan yang kuat mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah, sehingga memperkuat niat berulang untuk berinvestasi emas. Penelitian ini mendukung kerangka *Repurchase Intention Theory*, di mana kepuasan dan kepercayaan menjadi determinan utama terbentuknya minat berinvestasi. Secara praktis, hasil penelitian memberikan masukan bagi BSI untuk meningkatkan kualitas layanan digital, menjaga stabilitas harga, serta memperkuat sistem keamanan investasi emas sebagai strategi pengembangan produk syariah.

**Kata Kunci:** Kualitas layanan, harga, persepsi risiko, minat investasi emas, Bank Syariah Indonesia, *Repurchase Intention Theory*.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## ABSTRACT

This study was motivated by the increasing public interest in sharia compliant gold investment, particularly at Bank Syariah Indonesia (BSI) in the Special Region of Yogyakarta. Gold is considered a safe, stable, and halal investment instrument, making it an attractive option for customers. The objective of this research is to analyze the influence of service quality, price, and perceived risk on customers' interest in investing in gold at BSI. The study was conducted in 2025 using a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to BSI customers and analyzed using Structural Equation Modeling based on Partial Least Squares (SEM-PLS). The results indicate that all three independent variables service quality, price, and perceived risk have a positive and significant effect on customers' investment interest, with price emerging as the most dominant factor. These findings highlight that excellent service quality, fair and transparent pricing, and a strong security system enhance customer trust and satisfaction, thereby reinforcing their repeated intention to invest in gold. The study supports the framework of the Repurchase Intention Theory, which emphasizes satisfaction and trust as key determinants of behavioral intention. Practically, the results provide valuable insights for BSI to improve digital and face-to-face service quality, maintain price stability, and strengthen security systems as part of its strategy to develop sharia compliant gold investment products.

**Keywords:** Service quality, price, perceived risk, investment interest, Bank Syariah Indonesia, *Repurchase Intention Theory*.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Emas telah memegang peranan yang sangat penting dalam perjalanan sejarah peradaban manusia selama ribuan tahun. Logam mulia ini tidak hanya dipandang sebagai simbol kemakmuran dan kekayaan, tetapi juga berfungsi sebagai alat tukar serta instrumen penyimpanan nilai yang diakui secara luas di berbagai belahan dunia (Indodax, 2025). Dalam perkembangan ekonomi global, emas pernah menjadi dasar bagi sistem moneter internasional, mulai dari masa kerajaan-kerajaan kuno hingga periode sistem keuangan modern (Goemas, 2023).

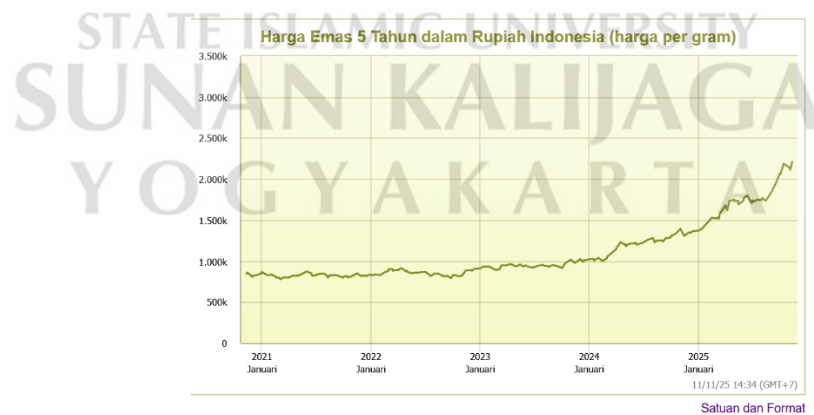
Emas mulai diperjualbelikan secara formal sejak 3600 SM oleh peradaban Mesir Kuno untuk perdagangan dan hiasan kerajaan (Pegadaian, 2024). Sebagai aset klasik, emas dikenal dengan apresiasi nilainya yang konsisten sehingga menjadi pilihan utama investor (Treasury.id, 2021). Dalam Islam, emas merupakan harta *thobariyyah* yang fitrah dicintai manusia, sebagaimana QS. Ali Imran:14 زَيْنَ لِلنَّاسِ حُبُّ الشَّهَوَاتِ مِنَ النِّسَاءِ وَالْبَنِينَ وَالْقَنَاطِيرِ الْمُقَنْطَرَةِ مِنَ الذَّهَبِ وَالْفِضَّةِ وَالْخَيْلِ الْمُسَوَّمَةِ وَالْأَنْعَامِ وَالْحَرْثِ ذَلِكَ مَتَاعُ الدُّنْيَا وَاللَّهُ عِنْدَهُ حُسْنُ الْمَبِإِ

Artinya: Dijadikan indah bagi manusia kecintaan pada aneka kesenangan yang berupa perempuan, anak-anak, harta benda yang bertimbun tak terhingga berupa emas, perak, kuda pilihan, binatang ternak,

dan sawah ladang. Itulah kesenangan hidup di dunia dan di sisi Allahlah tempat kembali yang baik.

Berdasarkan penafsiran Ibnu Katsir, ayat tersebut memberikan peringatan bahwa pesona emas terutama yang menyebut *qanāṭīr al-muqanṭarah mina al-dzahabi wa al-fiḍḍah* (tumpukan emas dan perak) sebagai ujian duniawi, namun tetap melambangkan kestabilan kekayaan..

Harga emas yang cenderung stabil atau bahkan meningkat selama krisis ekonomi, pandemi, dan ketegangan politik internasional. Namun nilai emas terhadap rupiah dan mata uang lain terkadang stabil (Drake, 2022). Salah satu pilihan investasi yang paling menguntungkan adalah emas. Komoditas emas adalah alternatif investasi karena harganya yang terus meningkat nilai investasinya yang tidak terpengaruh oleh inflasi dan pasarnya yang fleksibel. Seperti dalam grafik *Bullion Rates*, tentang harga emas di Indonesia selama 5 tahun ini.



Gambar 1. 1 Grafik Emas Tahun 2021-2025

Sumber: *bullion-rates*

Berdasarkan grafik di atas, terlihat bahwa harga emas di Indonesia tahun 2021 hingga 2025. Pada awal tahun 2021, harga emas berada di kisaran Rp900.000 per gram dan cenderung stabil hingga awal tahun 2023, dengan fluktuasi kecil di rentang Rp850.000 hingga Rp950.000 per gram. Memasuki pertengahan tahun 2023, harga emas mulai meningkat secara bertahap, menembus Rp1.000.000 per gram. Kenaikan yang lebih tajam terjadi pada tahun 2024, ketika harga emas mulai menanjak hingga sekitar Rp1.500.000 per gram. Tren kenaikan tersebut berlanjut hingga tahun 2025, di mana harga emas melonjak tajam dan mencapai sekitar Rp2.300.000 per gram pada pertengahan tahun.

Meningkatnya harga emas tersebut menunjukkan permintaan emas dari masyarakat umum, investor institusional, hingga bank sentral. Hal ini menandakan bahwa emas memiliki daya tarik tinggi sebagai instrumen investasi di tengah kondisi ekonomi global yang fluktuatif (Anekalogam.co.id 2025). Emas sebagai aset lindung nilai (*hedging asset*), yaitu aset yang berfungsi untuk melindungi nilai kekayaan dari risiko penurunan daya beli uang, fluktuasi pasar keuangan, dan tekanan inflasi (Capie dkk., 2005). Karena dalam konteks ini, emas mampu menjaga stabilitas nilai kekayaan karena memiliki nilai intrinsik yang tinggi dan tidak bergantung pada kinerja lembaga keuangan tertentu (Baur & Lucey., 2010).

Selain sebagai aset lindung nilai, emas juga berperan sebagai aset *safe haven*, yaitu aset yang dapat mempertahankan nilainya bahkan ketika terjadi krisis ekonomi atau ketidakpastian global (Baur., 2010). Ketika pasar keuangan mengalami tekanan, harga emas cenderung stabil atau meningkat karena investor beralih ke emas sebagai tempat perlindungan nilai kekayaan (Shahzad., 2019). Oleh sebab itu, kepercayaan yang terus meningkat terhadap emas memperkuat posisinya tidak hanya sebagai sarana investasi, tetapi juga sebagai penyimpan nilai jangka panjang yang mampu memberikan rasa aman bagi investor di tengah dinamika ekonomi dunia (Bingol dkk., 2020).

Dalam konteks nasional, emas berperan penting sebagai instrumen investasi yang diminati masyarakat Indonesia, terutama saat ketidakstabilan ekonomi dan fluktuasi nilai tukar rupiah terhadap dolar AS. Kesadaran diversifikasi aset mendorong pertumbuhan investasi emas konvensional dan syariah, dengan permintaan emas batangan & koin melonjak 29% menjadi 31,6 ton pada 2025 akibat pelemahan rupiah dan inflasi (World Gold Council, 2026). Survei OJK melalui *Majalah Edukasi Konsumen Triwulan III 2023* mencatat peningkatan partisipasi masyarakat dalam investasi emas digital sebagai bagian perencanaan keuangan syariah

Fenomena tersebut mendorong lembaga keuangan syariah untuk terus berinovasi dalam menyediakan produk investasi yang sesuai dengan prinsip syariah (Kurniawan, 2025). Salah satu lembaga yang menonjol dalam transformasi tersebut adalah Bank Syariah Indonesia yang memiliki peran strategis sebagai motor penggerak ekosistem keuangan syariah di Indonesia, dengan fokus pada penguatan ekonomi halal dan peningkatan inklusi keuangan syariah nasional (BSI, 2024). Melalui kapasitasnya sebagai bank syariah terbesar di tanah air, BSI terus menghadirkan beragam produk investasi yang sesuai prinsip syariah, seperti Deposito Syariah, Reksa Dana Syariah, Tabungan Emas, Gadai Emas, serta Cicil Emas (Bank Syariah Indonesia, 2026). Produk-produk tersebut dirancang untuk memenuhi kebutuhan investasi masyarakat yang tidak hanya mengedepankan aspek halal, tetapi juga keamanan dan keberlanjutan aset (Huda, 2022).

Investasi dalam bentuk logam mulia emas dianggap lebih menguntungkan dibandingkan dengan investasi uang karena tidak terpengaruh inflasi tiap tahunnya (Zeny, 2023). Harga emas yang cenderung meningkat menjadikan emas, sebuah aset investasi yang dinilai cocok untuk jangkauan harga yang terbilang lebih rendah dari aset-aset lainnya seperti rumah ataupun tanah (Ningsih, 2020). Emas (logam mulia) merupakan salah satu instrumen investasi syariah karena dianggap

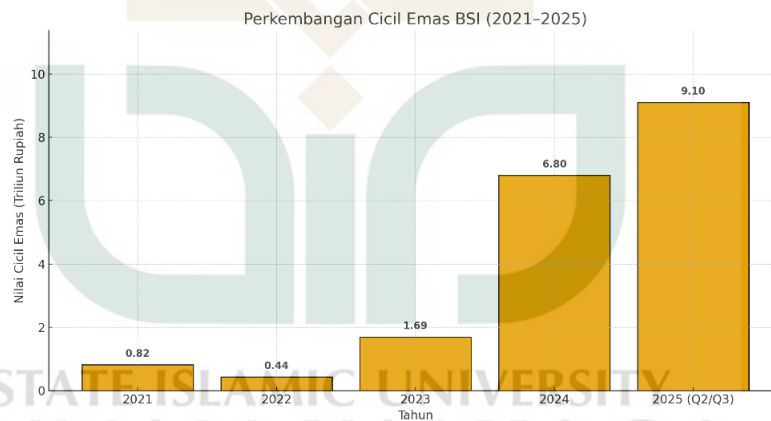
sebagai barang berharga. Instrumen investasi lain yang sesuai syariah yaitu deposito syariah, obligasi syariah, reksa dana syariah, dan saham syariah (megasyariah.co.id, 2023).

Meningkatnya minat masyarakat terhadap investasi emas mendorong Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk mengembangkan produk inovatif dalam kategori investasi berbasis emas, salah satunya melalui program Cicil Emas (Pratiwi dkk., 2025). Seperti yang dijelaskan oleh Zeiniye (2023), Cicil Emas BSI hadir sebagai alternatif investasi yang aman, halal, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Secara syariah, produk Cicil Emas BSI menggunakan kombinasi *akad murābahah* dan *akad rahn* sebagai landasan hukumnya (Damayanti, 2025). Pada akad *murābahah*, BSI bertindak sebagai penjual yang menyebutkan harga perolehan emas dari pemasok resmi seperti PT Aneka Tambang (Antam) atau Pegadaian beserta margin keuntungan yang disepakati di awal, sehingga terhindar dari unsur riba (Pratiwi dkk., 2025). Nasution (2023) menambahkan bahwa akad rahn digunakan untuk menahan emas sebagai jaminan selama masa cicilan yang berkisar antara 6 hingga 60 bulan. Emas tersebut hanya dapat diterima nasabah setelah seluruh kewajiban pembayaran lunas.

Mekanisme pembiayaan ini telah disesuaikan dengan Fatwa DSN-MUI No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai,

yang menetapkan bahwa itransaksi jual beli emas secara angsuran diperbolehkan selama emas diperlakukan sebagai aset investasi dan bukan sebagai alat tukar. Ketentuan ini menjadi pembeda yang signifikan antara pembiayaan syariah dan sistem konvensional berbasis bunga, karena keuntungan bank diperoleh melalui margin jual beli yang sah, bukan dari bunga pinjaman. Kurniawan (2025) menegaskan bahwa Cicil Emas tidak hanya memberikan kemudahan dalam kepemilikan emas dan memperkuat portofolio pembiayaan halal, tetapi juga mencerminkan transaksi yang transparan, adil, dan bebas riba.



Gambar 1. 2 Perkembangan Cicil Emas 2021-2025

Sumber: data di olah oleh penulis

Perkembangan pembiayaan Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) menunjukkan tren yang terus meningkat pada 2021. Pada tahun tersebut, outstanding cicil emas tercatat Rp 0,82 triliun, lalu menurun pada

2022 menjadi Rp 0,44 triliun sebagai bagian dari masa konsolidasi dan penyesuaian sistem. Pertumbuhan mulai menguat pada 2023, ketika outstanding naik menjadi Rp1,69 triliun, didorong oleh meningkatnya minat masyarakat menjadikan emas sebagai instrumen diversifikasi portofolio di tengah fluktuasi harga global (Wang dkk., 2022). Tren ini semakin kuat pada 2024, dengan outstanding melonjak menjadi Rp 6,80 triliun, seiring penguatan layanan digital BSI dan meningkatnya kemudahan transaksi melalui BSI Mobile.

Hingga 2025 (Q2/Q3), nilai cicil emas BSI mencapai Rp 9,10 triliun, menandakan keberlanjutan ekspansi dan meningkatnya kepercayaan nasabah. Secara keseluruhan, perkembangan selama periode 2021–2025 menunjukkan bahwa cicil emas telah menjadi salah satu portofolio unggulan BSI, sejalan dengan meningkatnya literasi keuangan syariah, penyederhanaan akses digital, serta tingginya kebutuhan masyarakat terhadap instrumen investasi yang aman dan stabil.

Selain pembiayaan emas secara cicilan, BSI juga menyediakan layanan investasi emas lainnya, salah satunya melalui produk BSI Tabungan Emas. Produk ini menjadi inovasi unggulan yang memudahkan masyarakat memiliki emas dengan cara yang lebih praktis, aman, dan sesuai prinsip syariah. Menurut (Afifah dan Ardyansyah, 2023), kehadiran tabungan emas digital di BSI tidak hanya menawarkan alternatif investasi yang stabil dan

halal, tetapi juga meningkatkan minat masyarakat terhadap layanan keuangan syariah (Antara News, 2025).

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) yang terdiri dari Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul, Kabupaten Gunungkidul, Kabupaten Kulon Progo, dan Kota Yogyakarta dipilih sebagai lokasi penelitian karena karakteristik demografis dan sosial-ekonomi yang representatif untuk mengkaji perilaku investasi masyarakat umum terhadap produk emas syariah Bank Syariah Indonesia (BSI).

DIY memiliki populasi total 3,69 juta jiwa dengan 71,41% usia produktif yang tersebar merata di 5 wilayah administratif tersebut, menciptakan ekosistem investasi yang heterogen namun terintegrasi. Kabupaten Sleman (IPM 84,66 nasional tertinggi) dan Kota Yogyakarta (pusat ekonomi digital) menjadi motor literasi keuangan tinggi (66,46%), sementara Bantul (industri kreatif), Gunungkidul (pariwisata), dan Kulon Progo (konektivitas bandara YIA) melengkapi representasi nasabah ritel BSI yang beragam.

Inklusi keuangan DIY mencapai 80,51% dengan penetrasi produk digital BSI seperti cicilan emas dan tabungan emas yang kuat di seluruh wilayah, didukung infrastruktur digital matang dan tradisi budaya investasi emas yang mendarah daging. Kombinasi kualitas layanan, harga, persepsi risiko, dengan kepercayaan sebagai moderasi (Morgan & Hunt, 1994), dapat

diuji secara komprehensif di 5 wilayah DIY yang mencerminkan spektrum lengkap perilaku investor syariah nasional dari pusat kota hingga pinggiran provinsi.

Kualitas layanan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi minat beli produk atau minat menggunakan produk (alifia dkk, 2025). Kualitas layanan mencerminkan sejauh mana suatu lembaga mampu memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah melalui pelayanan yang memuaskan dan konsisten (Kotler, 2022). Dalam dunia perbankan, kualitas layanan menjadi faktor strategis karena bersentuhan langsung dengan pengalaman dan kepuasan nasabah. Penelitian (Meirisha, 2025) dan (Setiawan, 2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berbasis nilai syariah berpengaruh positif terhadap minat dan loyalitas nasabah dalam investasi emas. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan yang diberikan BSI baik secara digital maupun tatap muka semakin tinggi pula minat nasabah untuk berinvestasi emas secara syariah. Namun penelitian yang dilakukan oleh (Robbani, 2024) mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah melalui minat nasabah.

Kemudian faktor lain yang mempengaruhi minat adalah harga (Nurkhosyifa, 2024). Harga merupakan sejumlah nilai yang harus dibayar oleh konsumen untuk memperoleh manfaat dari suatu produk atau layanan (Kotler, 2022). Dalam konteks perbankan syariah, harga harus ditetapkan

secara adil, transparan, dan bebas dari unsur *gharar* (ketidakjelasan) maupun *riba* (kelebihan yang tidak sah). Dalam konteks BSI, harga emas yang kompetitif, margin yang wajar, serta biaya administrasi yang transparan akan meningkatkan persepsi nilai dan mendorong minat nasabah untuk berinvestasi (BSI, 2025). Sejalan dengan penelitian (Rahman, 2024) bahwa persepsi keadilan harga (*price fairness*) berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah berinvestasi emas.

Berdasarkan kajian literatur dan hasil penelitian terdahulu, diketahui bahwa minat nasabah untuk berinvestasi emas dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya harga dan risiko keamanan. Penelitian yang dilakukan oleh (Rahman, 2024) menunjukkan bahwa persepsi keadilan harga (*price fairness*) memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah berinvestasi emas. Hal ini sejalan dengan pandangan (Kotler, 2022) yang menegaskan bahwa harga yang adil, transparan, dan kompetitif akan meningkatkan persepsi nilai terhadap produk atau layanan.

Sementara itu, penelitian Abrianto (2025) menemukan bahwa persepsi risiko dan pengetahuan investasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat investasi emas. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek keamanan dalam transaksi dan penyimpanan aset menjadi faktor penting dalam menumbuhkan kepercayaan serta minat nasabah. Hal ini juga diperkuat oleh (Featherman, 2003) yang menjelaskan bahwa persepsi risiko

merupakan hasil dari ketidakpastian dan potensi dampak negatif terhadap keputusan investasi.

Namun demikian, penelitian-penelitian terdahulu umumnya masih terbatas pada konteks investasi emas konvensional dan belum banyak yang mengaitkannya secara spesifik dengan investasi emas di lembaga keuangan syariah, terutama di Bank Syariah Indonesia (BSI) yang memiliki karakteristik operasional berbasis prinsip syariah. Selain itu, sebagian penelitian terdahulu juga belum mengintegrasikan variabel kualitas layanan dan kepercayaan nasabah sebagai faktor yang dapat memperkuat hubungan antara harga, risiko keamanan, dan minat investasi.

Oleh karena itu, peneliti memandang perlu untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Risiko Keamanan terhadap Minat Nasabah Berinvestasi Emas di Bank Syariah Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta”** guna mengisi kesenjangan penelitian sebelumnya serta memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai determinan minat investasi emas dalam konteks perbankan syariah modern.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap minat nasabah berinvestasi emas di Bank Syariah Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta?

2. Apakah harga berpengaruh terhadap minat nasabah berinvestasi emas di Bank Syariah Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta?
3. Apakah risiko keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah berinvestasi emas di Bank Syariah Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta?
4. Pengaruh Kualitas layanan, harga, dan resiko keamanan terhadap minat nasabah berinvestasi emas di Bank Syariah Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta.
5. Sejauh mana pengaruh kualitas layanan, harga dan resiko keamanan secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah berinvestasi emas di Bank Syariah Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang Anda berikan, tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah berinvestasi emas di Bank Syariah Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Menganalisis pengaruh hadap terhadap minat nasabah berinvestasi emas di Bank Syariah Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Menganalisis pengaruh risiko keamana terhadap minat nasabah berinvestasi emas di Bank Syariah Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta.
4. Mengetahui variabel mana yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah berinvestasi emas di Bank Syariah Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta.
5. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan, harga dan resiko keamanan secara simultan terhadap minat nasabah berinvestasi emas di Bank Syariah Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis (Akademis)**

Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen keuangan syariah, khususnya terkait perilaku investasi emas. Penelitian ini juga diharapkan memperkaya kajian empiris mengenai pengaruh kualitas layanan, literasi investasi emas, dan risiko keamanan terhadap minat nasabah dalam konteks perbankan syariah di Indonesia.

##### **Manfaat Praktis**

- a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI): Penelitian ini dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan, penguatan edukasi literasi investasi emas, serta pengelolaan risiko keamanan digital untuk meningkatkan kepercayaan dan minat nasabah.

- b. Bagi Nasabah/Investor: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya literasi investasi emas, sehingga masyarakat dapat mengambil keputusan investasi yang lebih bijak, aman, dan sesuai prinsip syariah.
- c. Bagi Masyarakat Umum: Penelitian ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam kegiatan investasi yang halal dan produktif. Dengan meningkatnya literasi keuangan dan minat terhadap investasi emas syariah, diharapkan penelitian ini turut berkontribusi pada penguatan ekonomi umat dan pembangunan ekonomi nasional yang berkeadilan.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memudahkan dalam memberikan pemecahan serta penyelesaian masalah. Sistematika penulisan pada penelitian ini, yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Struktur masalah penelitian ini dibahas pada Bab I, yang mencakup topik-topik sebagai berikut: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Ringkasan landasan teori, penyusunan hipotesis, dan model atau kerangka penelitian sebagai panduan dalam penelitian ini disajikan dalam Bab II.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pendekatan penelitian ini dijelaskan pada Bab III, jenis penelitian, data, metodologi penelitian, variabel penelitian, serta prosedur pengujian hipotesis akan dijelaskan.

## **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab keempat pada penelitian ini menjelaskan mengenai objek penelitian, hasil dan pembahasan yang lebih terperinci mengenai temuan penelitian beserta implikasinya. Lalu, menjelaskan pembahasan tentang hasil analisis dengan penelitian terdahulu yang mendukung maupun tidak mendukung penelitian.

## **BAB V: PENUTUP**

Bab kelima pada penelitian ini mencakup kesimpulan dan saran. Dalam kesimpulan berisi penjelasan singkat dari hasil pengujian hipotesis. Saran berisi keterbatasan, kelemahan, serta saran untuk peneliti selanjutny

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan, harga, dan risiko keamanan merupakan faktor-faktor penting yang secara signifikan memengaruhi minat nasabah dalam berinvestasi emas di Bank Syariah Indonesia. Temuan ini menunjukkan bahwa keputusan nasabah untuk berinvestasi emas tidak hanya didasarkan pada aspek keuntungan finansial semata, tetapi juga pada persepsi terhadap kemudahan layanan, kenyamanan dalam bertransaksi, keadilan harga, serta tingkat keamanan yang dirasakan selama proses investasi.

Kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh paling dominan terhadap minat investasi emas. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan akses layanan, kenyamanan penggunaan sistem, kendali nasabah terhadap transaksi, serta tingkat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia menjadi faktor utama dalam membentuk sikap positif nasabah terhadap investasi emas. Layanan yang responsif, transparan, dan sesuai prinsip syariah mampu meningkatkan keyakinan nasabah bahwa investasi emas merupakan pilihan yang aman dan dapat diandalkan.

Variabel harga juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat investasi emas. Persepsi nasabah terhadap kewajaran harga,

keterjangkauan cicilan, serta transparansi biaya dan margin menjadi pertimbangan penting dalam pengambilan keputusan investasi. Harga yang dinilai adil dan sesuai dengan prinsip syariah tidak hanya meningkatkan daya tarik produk, tetapi juga memperkuat kendali perilaku yang dirasakan oleh nasabah dalam melakukan investasi emas secara berkelanjutan.

Selain itu, risiko keamanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap minat investasi emas. Keamanan transaksi digital, perlindungan data pribadi, serta jaminan keaslian dan penyimpanan emas menjadi aspek krusial yang menentukan rasa aman nasabah. Semakin rendah risiko keamanan yang dirasakan, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan dan minat nasabah untuk berinvestasi emas di Bank Syariah Indonesia.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mendukung Theory of Planned Behavior (TPB) yang menyatakan bahwa minat seseorang terhadap suatu perilaku dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan kendali perilaku yang dirasakan. Dalam konteks penelitian ini, kualitas layanan dan harga membentuk sikap positif serta kendali perilaku yang dirasakan, sementara risiko keamanan memengaruhi tingkat keyakinan dan rasa aman nasabah dalam berinvestasi emas syariah.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

### **1. Keterbatasan karakteristik dan persepsi responden**

Responden dalam penelitian ini didominasi oleh nasabah dengan pengalaman investasi emas yang relatif terbatas dan sebagian besar menggunakan layanan investasi emas berbasis digital. Kondisi ini menyebabkan hasil penelitian lebih merefleksikan persepsi awal dan pengalaman pengguna pemula, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan perilaku nasabah dengan pengalaman investasi emas jangka panjang atau nasabah dengan preferensi layanan konvensional (tatap muka).

### **2. Keterbatasan ruang lingkup variabel penelitian**

Penelitian ini hanya memfokuskan analisis pada variabel kualitas layanan, harga, dan risiko keamanan dalam memengaruhi minat nasabah berinvestasi emas di Bank Syariah Indonesia. Variabel lain yang berpotensi memengaruhi minat investasi, seperti literasi investasi emas, reputasi institusi, kondisi ekonomi makro, serta faktor psikologis individu, belum dimasukkan dalam model penelitian sehingga hasil yang diperoleh masih bersifat parsial.

### **3. Keterbatasan pendekatan metode pengumpulan data**

Data penelitian diperoleh melalui kuesioner tertutup yang mengandalkan persepsi subjektif responden pada satu periode waktu tertentu. Pendekatan

ini belum mampu menangkap perubahan persepsi nasabah secara dinamis seiring fluktuasi harga emas atau perkembangan layanan investasi emas di Bank Syariah Indonesia.

### **C. Implikasi dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka implikasi dan saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

#### **1. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas karakteristik responden dengan melibatkan nasabah yang memiliki tingkat pengalaman investasi emas yang berbeda, baik pemula maupun investor berpengalaman. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti literasi investasi emas, reputasi lembaga, serta faktor kondisi ekonomi makro guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat investasi emas syariah.

#### **2. Bagi Pihak Bank Syariah Indonesia**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, harga, dan risiko keamanan berperan penting dalam membentuk minat nasabah berinvestasi emas. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan investasi emas, khususnya dalam aspek kemudahan, kenyamanan, dan kejelasan informasi. Selain

itu, transparansi harga dan penguatan sistem keamanan transaksi perlu terus dikomunikasikan secara konsisten agar nasabah merasa aman dan memiliki kendali dalam melakukan investasi emas.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Abrianto, R. (2025). Persepsi risiko dan pengetahuan investasi terhadap minat investasi emas. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 13(2), 77–89.
- Afifah, N., & Ardyansyah, M. (2023). Tabungan emas digital di Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Keuangan Syariah*, 11(1), 55–70.
- Ahzar, M., dkk. (2023). Skala Likert dalam penelitian kuantitatif. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 9(2), 33–45.
- Aini, N., & Baidhowi. (2025). Akad dan implementasi investasi emas syariah di lembaga keuangan Islam. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 17(1), 45–62.
- Antonio, M. S. (2019). *Bank syariah: Dari teori ke praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Ascarya. (2020). *Akad dan produk bank syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bappeda DIY. (2024). *Statistik pendidikan dan demografi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Bappeda DIY.
- Baur, D. G., & Lucey, B. M. (2010). Is gold a hedge or a safe haven? *Financial Review*, 45(2), 217–229.
- Bauer, R. A. (1960). Consumer behavior as risk taking. In R. S. Hancock (Ed.), *Dynamic marketing for a changing world* (pp. 389–398). Chicago: American Marketing Association.
- Bingol, O., dkk. (2020). Gold as a long-term safe haven asset. *International Journal of Finance and Economics*, 25(3), 456–470.

- BPS. (2023). *Indeks pembangunan manusia Kabupaten Sleman*. Badan Pusat Statistik.
- BPS. (2025). *Statistik Kota Yogyakarta*. Badan Pusat Statistik.
- Capie, F., Mills, T. C., & Wood, G. (2005). Gold as a hedge against the US dollar. *Journal of International Financial Markets, Institutions & Money*, 15(4), 343–352.
- Chapra, M. U. (2000). *The future of economics: An Islamic perspective*. Leicester: The Islamic Foundation.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Creswell, J. W. (2018). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (6th ed.). Boston: Pearson.
- Damayanti, R. (2025). Akad murābahah dan rahn dalam cicil emas syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 12(1), 55–67.
- DSN-MUI. (2010). Fatwa DSN-MUI No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang jual beli emas secara tidak tunai. Jakarta: Dewan Syariah Nasional.
- Fang, Y. (2014). *Customer retention and repurchase intention in relationship marketing*. *Journal of Business Research*, 67(5), 757–763.
- Featherman, M. S., & Pavlou, P. A. (2003). Predicting e-services adoption: A perceived risk facets perspective. *International Journal of Human–Computer Studies*, 59(4), 451–474.
- Ghozali, I. (2018). *Structural equation modeling: Metode alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gómez-Hurtado, M., dkk. (2025). Digital security and investment behavior among youth. *Journal of Digital Finance*, 7(2), 99–115.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2022). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2019). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. California: Sage Publications.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. California: Sage Publications.
- Hartatik, S., Pratama, A., & Lestari, D. (2024). Minat investasi emas sebagai instrumen lindung nilai pada masyarakat Muslim. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 12(2), 101–118.
- Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., & Rickard, J. A. (2003). *Customer repurchase intention: A general structural equation model*. *European Journal of Marketing*, 37(11/12), 1762–1800.
- Hidayat, R., & Wahyuni, S. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap minat investasi emas syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 14(1), 23–38.
- Huda, N. (2022). Produk investasi syariah di Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Keuangan Syariah*, 10(3), 211–225.
- Kinyua, J. (2023). Quantitative research design in financial studies. *International Journal of Finance Research*, 8(1), 33–45.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Mahmudi. (2023). Keamanan sistem digital dan kepercayaan nasabah pada produk emas syariah. *Jurnal Sistem Informasi Keuangan*, 5(2), 89–104.
- Monroe, K. B. (1990). *Pricing: Making profitable decisions*. New York: McGraw-Hill.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Nurhadi, A., & Lestari, R. (2024). Security risk and Islamic investment intention. *Journal of Islamic Finance*, 13(1), 55–71.
- Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting and measuring customer service quality in Islamic banks. *International Journal of Service Industry Management*, 12(5), 362–378.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, S., & Rahmawati, N. (2022). Transparansi harga dan kepercayaan nasabah bank syariah. *Jurnal Akuntansi Syariah*, 6(1), 41–56.
- Qoyum, A., dkk. (2021). Sampling techniques in Islamic finance research. *Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 77–88.
- Rahman, A., & Fauzia, S. (2024). Price fairness and Islamic gold investment intention. *Journal of Islamic Accounting and Finance Research*, 6(1), 1–18.
- Robbani, M. (2024). Kualitas pelayanan dan keputusan investasi nasabah. *Jurnal Perbankan Syariah*, 8(2), 55–70.

Rohyatid, N., dkk. (2023). Minat investasi emas masyarakat Muslim. *Jurnal Ekonomi Islam*, 11(2), 88–102.

Rusmita, E., Hadi, S., & Yuliani, R. (2024). Gold as safe haven asset in Islamic finance perspective. *Asian Journal of Islamic Finance*, 6(2), 90–105.

Sani, A., & Paramita, R. (2024). Data primer dalam penelitian kuantitatif. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 10(1), 33–45.

Sari, R., & Wijaya, T. (2024). Digital security and trust in Islamic banking services. *Journal of Islamic Banking Studies*,