**PENGARUH RELIGIUSITAS TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH LAYANAN DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG MANADO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dalam Program Studi Perbankan Syariah



Oleh :

Mega K. Paputungan

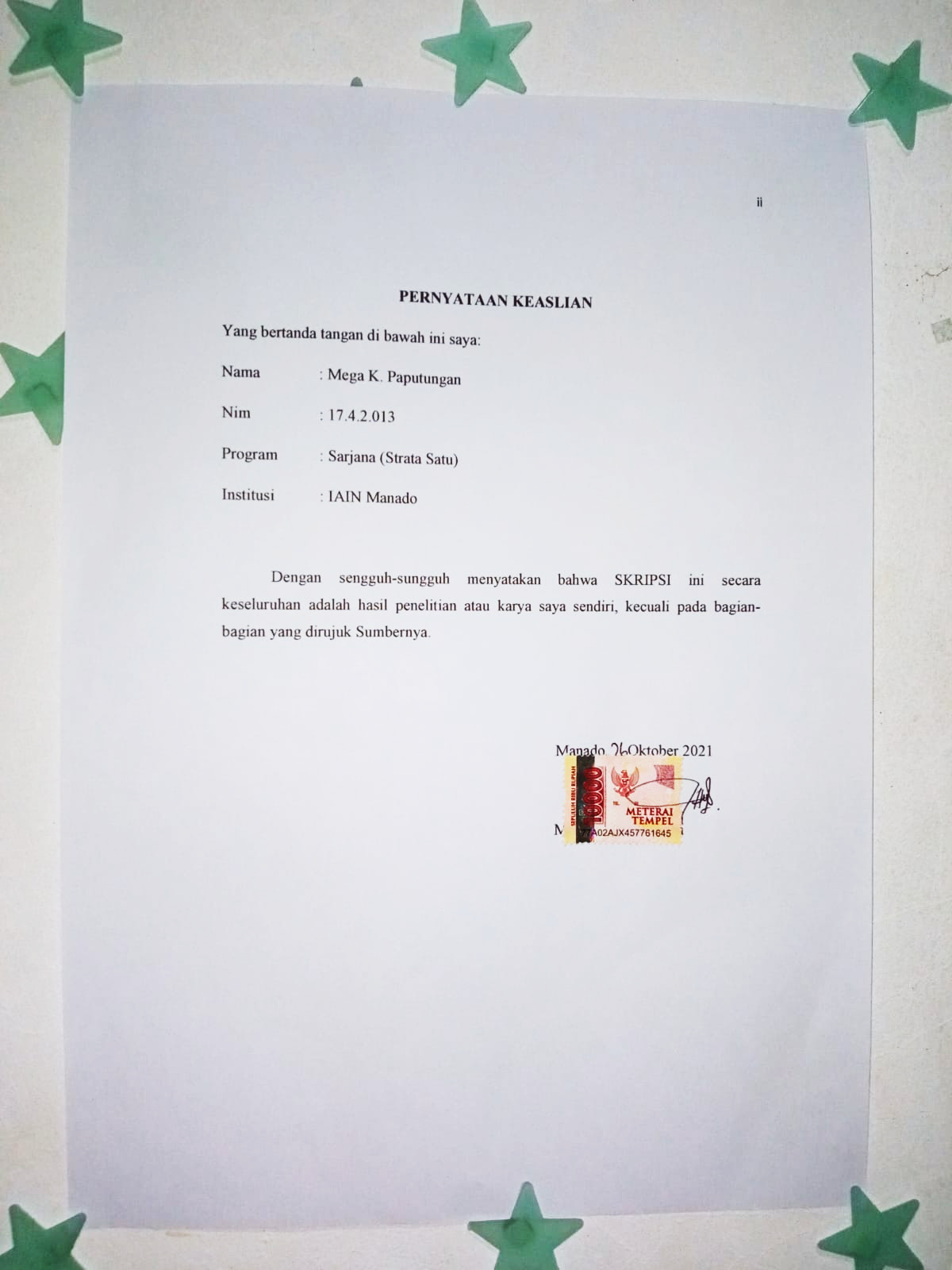
NIM: 17.4.2.013

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

**MANADO**

**1441 H/2021 M**



**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri IAIN Manado

Assalamu’alaikum Wr. Wb

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

Nama : Mega K. Paputungan

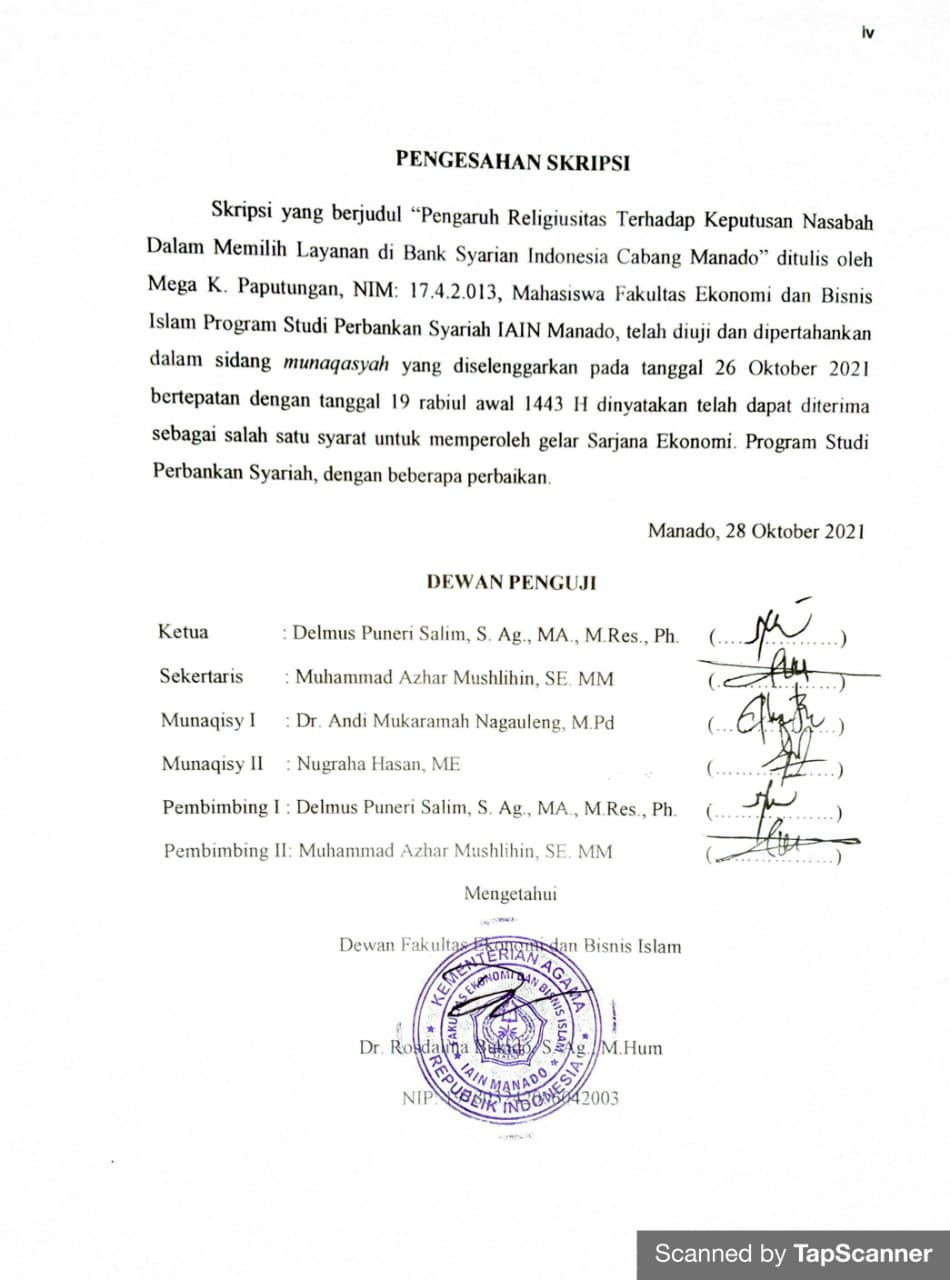
Nim : 17.4.2.013

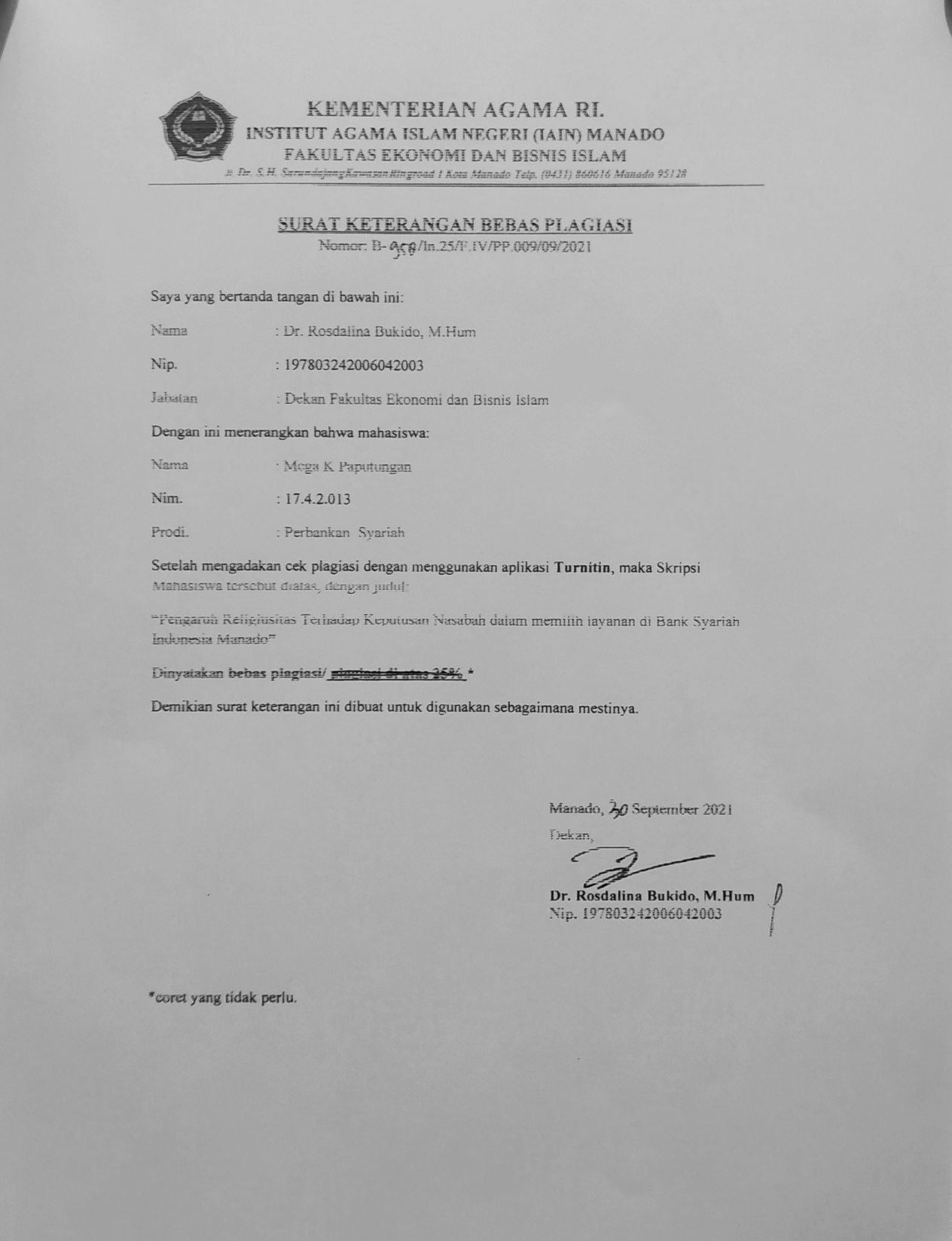
Judul Skripsi : Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Layanan di Bank Syariah Indonesia Cabang Manado.

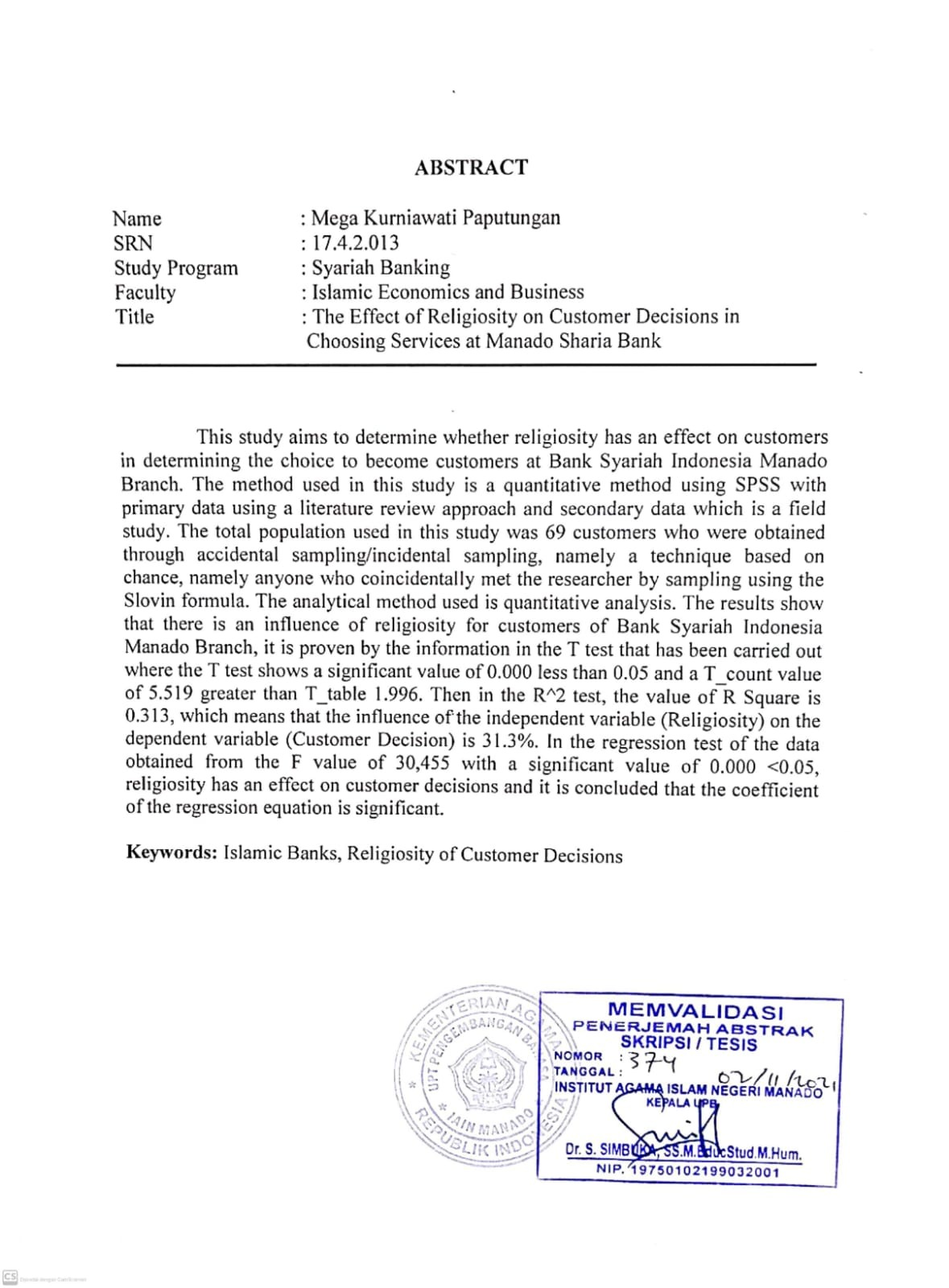
Sudah dapat diajukan untuk ujian Skripsi. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih. Wasalamu’alaikum Wr. Wb

Manado, september 2021

|  |  |
| --- | --- |
| **PEMBIMBING I,**  **C:\Users\Costumer\Desktop\MAREGA\IMG-20210316-WA0050.jpg**  Delmus Puneri Salim, S. Ag., M.A.M.Res. Ph.D  NIP.197403161999031002 | **PEMBIMBING II,**  **C:\Users\Costumer\Desktop\MAREGA\IMG-20210317-WA0006.jpg**  Muh. Azhar Mushlihin, SE. MM  NIDN.2003038901 |







**ABSTRAK**

**Nama : Mega Kurniawati Paputungan**

**Nim : 17.4.2.013**

**Program Studi : Perbankan Syariah**

**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Judul : Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Layanan Di Bank Syariah Manado**

Pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam memilih layanan di Bank Syariah Indonesia cabang manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah religiusitas berpengaruh terhadap nasabah dalam menentukan pilihan menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Manado. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan SPSS dengan data primer yang menggunakan pendekatan kajian pustaka dan data sekunder yang merupakan studi lapangan. Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 69 nasabah yang didapatkan dengan melalui teknik *accidental sampling/sampling insidental* yaitu teknik berdasarkan kebetulan yakni siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dengan penarikan sampel menggunakan rumus Slovin. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh religiusitas bagi nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Manado, itu terbukti dengan adanya keterangan dalam uji T yang telah dilakukan dimana uji T menunjukan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai 5.519 lebih besar dari 1.996. Kemudian dalam uji nilai R Square yaitu 0,313 yang mengandung arti pengaruh variabel bebas (Religiusitas) terhadap variabel terikat (Keputusan Nasabah) adalah sebesar 31,3%. Dalam uji regresi terhadap data yang diperoleh dari nilai F sebesar 30.455 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05 maka Religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah dan disimpulkan bahwa koefisien persamaan regresi signifikan.

***Kata Kunci : Bank Syariah, Religiusitas Keputusan Nasabah***

**KATA PENGANTAR**



Puji syukur kehadirat Allah SWT. Atas limpahanrahmat, taufiq, nikmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado. Salawat dan salam “*Allahumma Sholli Ala Sayyidina Muhammad*” penulis sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, Rasul yang menjadi panutan sampai akhir masa dan yang telah membimbing kita dari jalan kebodohan menuju jalan yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini dengan judul ***“Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Layanan di Bank Syariah Indonesia Cabang Manado”*** merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado Tahun Ajaran 2021. Dalam penyusunan skripsi ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang sangat berharga berupa motivasi, bimbingan, pengarahan dan saran-saran bermanfaat kepada peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung.

Teristimewa kepada Orang Tua tercinta Ibu Sartin Umar dan Bapak Rio Paputungan, Iceng Paputungan dan Djekson Podeito yang telah membesarkan, merawat, menafkahi dan segala kebaikan yang telah mereka lakukan hingga bisa sampai pada tahap ini. Pada kesempatan ini pula penulis juga mengucapkan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, Delmus Puneri Salim, S. Ag., MA., M.Res., Ph.D
2. Wakil Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, Dr. Musdalifah Dachrud, S.Psi., M.Si
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, Dr. Rosdalina Bukido, S.Ag.,M. Hum.
4. Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, Dr. Andi Mukaramah Nagauleng, M.Pd.
5. Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, Ridwan Jamal, S.Ag.,M.HI.
6. Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, Dr. Munir Tubagus, S.Kom. M.Cs
7. Kaprodi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, Nur Shadiq Sandimula, S.HI., M.E
8. Pembimbing I, Delmus Puneri Salim, S. Ag., MA., M.Res., Ph.D yang telah memberikan ilmu, selalu memberikan arahan, selalu memberikan semangat dan memotivasi penulis hingga tugas akhir ini bisa diselesaikan.
9. Pembimbing II, Muhammad Azhar Mushlihin, SE. MM yang telah memberikan ilmu, arahan, semangat dan memotivasi penulis selama perkuliahan dan proses bimbingan skripsi.
10. Seluruh dosen dan staf administrasi yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, penulis mengucapkan terimakasih atas segala ilmu dan pelayanan yang telah diberikan.
11. Saudara Salman Paputungan selaku adik laki-laki satu-satunya saya juga memberikan dukungan dan semangat
12. Terkasih Gigin Eka Saputra Ratusmanga yang selalu mendukung dan mengingatkan saya untuk bersabar serta selalu mengingatkan dalam hal kebaikan.
13. Teman-teman fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2017, Khususnya Ganima Haidar, Widia nengsih yang telah banyak membantu dan saling berbagi ilmu juga motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
14. Semua pihak yang pernah membantu dan berpartisipasi dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan jasa-jasa yang telah mereka berikan kepada penulis. Pada akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan sangat berguna bagi penulis agar dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya akan menghasilkan karya yang lebih baik. Akhir kata semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita sekalian. *Billahitaufik walhidayah Wassalamualaikum Wr.Wb*



Manado, 28 Oktober 2021

Mega K. Paputungan

17.4.2.013

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

SURAT PERNYATAAN ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

ABSTRAK iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL x

BAB I PENDAHULUAN 1

1. Latar Belakang 1
2. Identifikasi Masalah 4
3. Batasan Masalah 4
4. Rumusan Masalah 4
5. Tujuan Penelitian 4
6. Manfaat Penelitian 5
7. Definisi Operasional 5
8. Penelitian Terdahulu 6
9. SistematikaPenulisan 9

BAB II LANDASAN TEORI 11

1. KerangkaTeori 11
2. Bank Syariah 11
3. Religiusitas 12
4. Keputusan Nasabah 15
5. Hipotesis 22

BAB III METODE PENELITIAN 23

1. Tempat dan Waktu Penelitian 23
2. Rancangan Penelitian 23
3. Populasi dan Sampel 24
4. Data dan Instrumen 26
5. TeknikPengumpulan Data 26
6. Teknik Analisis Data 29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 33

1. Profil Umum Bank BSI 33
2. Sejarah Bank BSI 33
3. Visi Dan Misi 34
4. Produk Dan Jasa Bank 35
5. Hasil Analisis Data 42
6. Karakteristik Responden 43
7. Uji Kualitas Data 44
8. Uji Normalitas 47
9. Uji Asumsi Klasik 50
10. Uji Hipotesis 53
11. Pembahasan 55

BAB V PENUTUP 57

1. Kesimpulan 57
2. Saran 57

DAFTAR PUSTAKA 58

LAMPIRAN 61

**DAFTAR TABEL**

1.1 Variabel dan Indikator Koesioner 22

1.2 Skort Skala Likert 28

2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 43

2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Agama 43

2.3 Karakteristik Berdasarkan Usia 44

2.4 Uji Validitas Religiusitas 45

2.5 Uji Validitas Keputusan Nasabah 45

2.6 Uji Reliabilitas Religiusitas 46

2.7 Uji Reliabilitas Keputusan Nasabah 47

2.8 Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov 49

2.11 Uji Autokolerasi 52

2.12 Uji Heterokedastisitas 53

Durbin Watson 52

2.13 Uji T 54

2.14 Uji R2 55

2.15 Uji Analisis Linier Sederhana 56

**DAFTAR GAMBAR**

* 1. Hasil Uji Normalitas dengan grafik 74
  2. Hasil Uji Normalitas dengan Plot 74
  3. Dokumentasi Penelitian 83

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar belakang**

Perkembangan ekonomi syariah ditandai dengan meningkatkan lembaga keuangan syariah dan lembaga bisnis syariah. Dalam SK Menkeu RI No. 792 Tahun 1990, lembaga keuangan adalah suatu badan yang kegiatannya bidang keuangan untuk melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahanaan.[[1]](#footnote-1)

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara. Perkembangan industri perbankan yang semakin baik maka, berpengaruh pada pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Di zaman sekarang ini perkembangan usaha perbankan semakin ketat sehingga antara bank konvensional dan bank syariah terus menerus menciptakan kepuasan untuk para nasabahnya.[[2]](#footnote-2)

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam maksudnya, adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara islam.[[3]](#footnote-3)

Dalam proses pengembangan perbankan syariah kini tidak lagi mengandalkan spiritual market yang hanya diisi oleh segmen syariah loyalist yaitu, mereka yang memilih bank semata-mata hanya karena alasan agama. B Segmen yang digarap oleh bank syariah syariah syariah kecenderungannya sekarang mulai bergeser dari sayriah loyalist ke *floating market* (Alamsyah, 2012). Hal ini dikarenakan masyarakat sudah semakin rasional, dengan tetap mengutamakan kualitas pelayanan serta benefit lainnya yang ditawarkan dari pada hanya dengan melakukan pendekatan emosional.[[4]](#footnote-4)

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan dari para nasabah atau anggota, kualitas merupakan suatu yang berhubungan dengan kondisi akan suatu produk, jasa, proses dan lingkungan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan yang menimbulkan kepuasan pelanggan karena sesuai dengan harapan mereka (Sangadji 2013).[[5]](#footnote-5)

Menurut M. Napis Djunaedi pelayanan dalam bahasa Arab dikenal dengan istilah *khidmah*. Pelayanan merupakan jiwa dalam bisnis syariah. Al-Qur’an memerintahkan dengan sangat ekspresif agar kaum muslim bersifat lembut dan sopan santu manakala berbicara dan melayani pelanggan hal ini ditegaskan dalam Q.S Ali-Imran/3: 159. (Tafsir.Qur’an).

**فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللّٰهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيْظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوْا مِنْ حَوْلِكَ**

Terjemahnya “Maka rahmat dari allah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya engkau bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu”.

Pengertian sederhana tentang pelayanan kesehatan yang Islami adalah segala bentuk kegiatan asuhan dengan kaidah-kaidah islam melalui pengajaran praktik hubungan sosial dan kepedulian terhadap sesama dalam suatu ajaran khusus yakni, akhlak dan dipraktikkan dengan unsur akidah dan syariah.[[6]](#footnote-6)

Selain dengan kualitas pelayanan, produk, tingkat religiusitas seseorang juga berpengaruh kuat bagi perilaku dari seseorang tersebut. Religiusitas adalah suatu keadaan yang ada didalam diri seseorang yang mendorongnya bertingkah laku, bersikap dan bertindak sesuai ajaran agamanya. Religuisitas merupakan suatu keyakinan dan penghayatan akan ajaran agama yang mengarahkan perilaku seseorang sesuai dengan ajaran agama yang dianutnya.[[7]](#footnote-7)

Keputusan ialah proses pemikiran yang berupa pemilihan satu dari beberapa alternative lainnya yang dapat dipakai untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Hasil pemecahan masalah secara tegas berkaitan dengan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan mengenai apa yang harus dilakukan dalam unsur-unsur perencanan. Terutama terhadap kesalahan maupun penyimpangan serius yang terjadi terhadap rencana yang telah ditetapkan. Keputusan nasabah dalam memilih bank Syariah indonesiia ialah dimana nasabah itu sendiri telah mempertimbangkan segala resiko-resiko yang akan didapatkan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Zuhirsyan dengan judul skripsi “Pengaruh Religiusitas dan Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah”. Dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana pengaruh religiusitas serta persepsi nasabah terhadap bank Syariah. Hasil penelitian dallam skripsi ini membuktikan bahwa religiusitas dan persepsi nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.

Sama halnya dengan peneliti diatas, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Bank Syariah Indonesia Cabang Manado menjelaskan bahwa masyarakat muslim lebih banyak menggunakan bank Syariah .oleh karena itu peneliti ingin menggali lebih dalam lagi mengenai pemahaman agama, di karenakan sebagian nasabah memilih bank syariah karena pengaruh religiusitas yang memiliki pengaruh positif terhadap minat nasabah untuk menabung pada bank syariah, sehingga peneliti mengangkat judul **“Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Layanan di Bank Syariah Indonesia Cabang Manado”.**

1. **Identifikasi Masalah**

Mengingat luasnya permasalahan yang akan dibahas, maka dalam penelitian ini penulis membatasi ruang lingkupnya agar penelitian ini lebih terarah, terfokus dan tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian. Dan dapat mempermudah proses analisa itu sendiri. Dengan berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka dapat diidentifikasi ialah pengaruh religiusitas terhadap nasabah ketika memilih bank syariah indonesia manado.

1. **Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini. Penelitian ini hanya membahas tentang pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam memilih layanan dibank syariah indonesia manado.

1. **Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka masalah pokok yang dikemukakan dalam penelitian ini yakni “Apakah religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih layanan di Bank Syariah Indonesia Cab. Manado”.

1. **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui adanya pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam memilih layanan duban syariah indonesia manado.

1. **Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh bagi beberapa pihak dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan dan pengetahuan khususnya pada Judul Pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam memilih layanan dibank syariah indonesia (bri syariah) manado.
2. Praktis
3. Bagi Akademik penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur bagi teman-teman mahasiswa dan pihak lain yang akan melakukan penelitian dibank bri syariah.
4. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan referensi atau informasi dalam mendukung penelitian selanjutnya tetang pengaruh religiusitas terhadap minat nasabah.
5. **Definisi Operasional**
6. Religiusitas (X)

Religiusitas (*Religiosity*) berasal dari bahasa inggris “religio” yang berarti agama kemudian menjadi kata sifat “religions” yang berarti agamis atau saleh. [[8]](#footnote-8)

1. Keputusan nasabah

Keputusan nasabah adalah suatu proses pemilihan salah satu dari beberapa alternatif.[[9]](#footnote-9)

1. **Peneliti Terdahulu**
2. Muhammad Zuhirsyan, Nurlinda. Berdasarkan pembahasan hasil penelitiannya terhadap nasabah BRI Syariah dapat ditarik kesimpulannya bahwa’
3. Secara simultan religiusitas dan persepsi nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan memilih bank syariah. Hipoteses penelitian berdasarkan hasil perhitungan dapat dikatakan bahwa religiusitas, persepsi nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih bank syariah secara simultan.
4. Secara parsial hanya variabel religiusitas yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih bank syariah, sedangkan variabel persepsi nasabah berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap keputusan memilih bank syariah.[[10]](#footnote-10)
5. **Rokhmania, Dkk**. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh hedonisme, religiusitas, motivasi, dan promosi terhadap keputusan menabung pada bank syariah (studi kasus pada PT Bank BRI Syariah, Tbk Kantor Cabang embantu Majapahit Semarang) baik secara simultan maupun secara parsial. Secara simultan, hedonisme, religiusitas, motivasi dan promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung. Namun secara parsial religiusitas, motivasi dan promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung. Sedangkan hedonisme secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung.[[11]](#footnote-11)
6. **Widiapraja,** terdapat pengaruh secara simultan produk, religiusitas, kualitas pelayanan terhadap minat menabung dapat disimpulkan, bahwa jika produk, religiusitas dan kualitas pelayanan ditingkatkan secara bersama-sama maka minat menabung akan meningkat. Untuk variabel produk terdapat pengruh secara parsial terhadap menabung sebesar 0,236. Untur variabel religiusitas terdapat pengaruh sebesar 0,464. Untuk variabel kualitas elayanan terdapat pengaruh sebesar 0.250. diantara ketiga variabel yaitu produk, religiusitas dn kualitas pelayanan variabel yang paling dominan mempengaruhi adalah variabel religiusitas dengan besarnya pengaruh 0,464 terhadap minat menabung.[[12]](#footnote-12)
7. ***Desiana*, Dkk.** dari hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa variabel nisbah bagi hasil, kualitas keagamaan, pendidikan dan produk yang ditawarkan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah. Penelitian ini memiliki keterbatasan berupa responden. dalam penelitian ini hanya berasal dari tiga cabang utama bank syariah yang ada di Kota Tasikmalaya. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan respon.[[13]](#footnote-13)
8. ***Rohmadi, Dkk*.** menyimpulkan bahwa faktor internal lebih dominan dibanding faktor eksternal bagi konsumen dalam memilih jenis bank (konvensional atau syariah). Hal ini dapat diartikan bahwa faktor-faktor tersebut mengindikasikan bahwa perilaku konsumen dalam memutuskan untuk menggunakan suatu produk perbankan lebih didiminasikan oleh internal *locus of control* (pengendalian dari dalam). Faktor internal yang mempengaruhi konsumen untuk memilih bank syariah atau bank konvensional relatif berbeda. Pada konsumen yang memilih bank syariah , faktor internal yang sangat mempengaruhi keputusan konsumen untuk memilih bank tersebut adalah; 1) presepsi, 2) biaya dan manfaat, 3) agama. Sementara itu faktor internal yang mempengaruhi keputusan nasabah pada bank konvensional terdiri dari; 1)motivasi rasional, 2) biaya dan manfaat, 3) gaya hidup.[[14]](#footnote-14)

Berdasarkan hasil kesimpulan dari beberapa peneliti terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan. Pada penyusunan skripsi ini terdapat kesaam dalam titi perhatian yaitu pengaruh religiusitas, akan tetapi subjek penelitiannya berbeda.

**BAB II**

**KAJIAN TEORITIS**

1. **Kerangka Teori**
2. **Bank Syariah**
3. Pengertian

Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariah, dimana sebuah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai penghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat dimana, sistem mekanisme kegiatan usahanya berdasarkan pada syariat islam yang berlandaskan pada Al-Quran dan Hadits.[[15]](#footnote-15)

1. Peran Bank Syariah

sistem lembaga keuangan atau disebut sebagai aturan yang menyangkut aspek keuangan dalam sistem mekanisme keuangan suatu negara telah menjadi instrumen penting dalam memperlancar jalannya pembangunan suatu bangsa.

Adapun beberapa peranan bank syariah yang tidak dapat dipisahkan dengan fungsi dan kedudukannya, yaitu:

1. Memurnikan operasional perbankan syariah sehingga dapat lebih meninggkatkan kepercayaan terhadap masyarakat.
2. Meningkatkan kesadaran umat islam sehingga dapat memperluas segmen dan pangsa pasar bank syariah
3. Menjalin kerja sama dengan para ulama karena sebagaimana peran ulama, khususnya di indonesia sangat dominan bagi kehidupan umat islam.[[16]](#footnote-16)
4. **Religiusitas**
5. Pengertian religiusitas

Religiusitas menurut islam adalah menjalankan ajaran agama secara menyeluruh, Allah SWT berfirman dalam Al-Qur’an surat Al-Baqarah ayat 208:

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوا ادْخُلُوْا فِى السِّلْمِ كَاۤفَّةً ۖوَّلَا تَتَّبِعُوْا خُطُوٰتِ الشَّيْطٰنِۗ اِنَّه**ٗ** لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِيْنٌ

Terjemahnya: *“Hai orang-orang yang beriman, ,masuklah kamu kedalam islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan, sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata”.*[[17]](#footnote-17)

Religiusitas berasal dari bahasa latin *relegio* yang artinya mengikat. Ini mengandung makna bahwa dalam religi atau agama memiliki aturan-aturan atau kewajiban-kewajiban yang harus dipatuhi oleh para pengikut terhadap tuhannya.

Religiusitas diwujudkan dalam berbagai sisi kehidupan manusia dimana, aktifitas beragam bukan hanya mengenai seseorang yang ketika melakukan perilaku ritual (ibadah) akan tetapi, juga ketika sedang melakukan aktivitas lainnya yang didorong oleh kekuatan akhir (secara intrinsik). Bukan hanya berkaitan dengan sesuatu yang tampak dan dapat indrai oleh mata tetapi juga aktivitas yang tidak tampak dan terjadi dalam hati.

1. Aspek-aspek Religiusitas

Religiusitas dalam ajaran islam terdiri dari beberapa bagian yaitu akidah yang berarti kepercayaan dan keimanan, syariah menyengkut hukum-hukum agama yang meliputi ibadah dan muamalah sedangkan akhlak mencangkup tentang budi pekerti.

Adapun beberapa indikator-indikator dari religiusitas yang tercantum dalam pelaksanaan ajaran agama islam, dimana terdapat beberapa aspek tentang religiusitas yaitu:

1. Aspek ideologi/keimanan menyangkut tentang keyakinan seseorang tentang hal-hal yang dogmatis dalam ajaran agama yang dianutnya misalnya, keyakinan tentang allah, para malaikat, surga neraka dan hukum-hukum allah terhadap perilaku manusia.
2. Aspek ritualistik/ibadah mencangkup intensitas tertentu dalam pelaksanaan ibadah yang diwajibkan dan dianjurkan untuk dilakukan. Misalnya, shalat, zakat, puasa, dan haji.[[18]](#footnote-18)
3. Aspek ekseriensial/penghayatan Menyangkut pengalaman religiusitas yang berupa perasaan-perasaan atau emosi, sensasi, dan persepsi yang dialami individu sebagai suatu komunikasi dengan hakikat ketuhanan misalnya, perasaan terhadap kebesaran allah, persaan seakaan dekat dengan allah, perasaan khusuk dan tentram ketika melaksanakan sholat serta persaan bergetar ketika mendengar bacaan ayat-ayat suci al-Qur’an.
4. Aspek pengalaman/konsekuensial merupakan kosenkuensi-kosenkuensi duniawi dari pada keyakinan tindakan pengalaman dan pengetahuan keagamaan individu, meliputi apa yang harus dilakukan dan bagaimana sikap yang harus dipegang sebagai konsekuensi dari pada agama yang dianutnya. Dalam agama islam aspek itu berisi tentang amalan-amalan yang banyak berhubungan dengan orang lain atau alam semesta seperti ,menolong, mudah memaafkan dan menjaga lingkungan.
5. Aspek ilmu/intelektual adalah Menyangkut pengetahuan dan pemahaman seseorang tentang ajaran agama yang berisi tentang kandungan Al-Qu’an dan dasar-dasar ajaran yang harus dipercaya dan dilaksanakan hukum dan sejarah islam.[[19]](#footnote-19)
6. Aspek amal

Bagaimana tingkah laku seseorang dalam kehidupan bermasyarakat misalnya, menolong orang lain,membela orang yang lemah dan sebagainya.[[20]](#footnote-20)

1. **Keputusan Nasabah (Y)**
2. Keputusan

Keputusan adalah pemilihan di antara alternatif-alternatif yang mengandungtiga pengertian, yaitu: 1) ada pilihan atas dasar logika atau pertimbangan, 2) ada beberapa alternatif yang harus dan dipilih salah satu yang terbaik. Dan 3) adanya tujuan yang ingin dicapai, dan keputusan ini makin mendekatkan pada tujuan tersebut.

Perlu diketahui adapun unsur-unsur dalam pengambilan keputusan yaitu:

1. Tujuan dari pengambilan keputusan, agar mngetahui lebih dulu apa tujuan dari pengambilan keputusan itu.
2. Identifikasi keputusan yang akan dipilih untuk mencapai suatu tujuan.
3. Mengenai suatu keadaan yang tidak bisa diatasi.
4. Adanya sarana atau alat untuk mengevaluasi atau mengukur hasil dari keputusan yang akan di ambil.[[21]](#footnote-21)
5. Keputusan Nasabah

Keputusan nasabah adalah intervensi antara strategi pasar (seperti dipraktekan dalam bauran pemasaran) yang artinya strategi pemasaran perusahaan ditentukan oleh interksinya dengan proses keputusan konsumen. Menyadari bahwa produk mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan ini merupakan pemecehan terbaik yang tersedia, maka langsung membelinya dan merasa puas dengan produk yang dibelinya.

Dapat disimpulkan bahwa pengertian keputusan nasabah merupakan proses penilaian dan pemilihan berbagai alternatif sesuai kepentingan dengan menetapkan pilihan yang dianggap menguntungkan.

1. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah
2. **Faktor budaya**, merupakan penentu keinginan dan perilaku yang paling mendasar. Budaya merupakan suatu cara hidup yang berkembang dan dimiliki oleh sebuah kelompok orang yang diariskan dari generasi kegenerasi dimana, terbentuk dari unsur yang rumit termaksud sistem agama, politik, adat istiadat dan lain sebagainya.
3. **Faktor sosial**, perilaku seseorang konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor sosial seperti kelompok acuan, keluarga serta peran dan status.
4. **Faktor pribadi**, pada dasarnya manusia merupakan priadi yang utuh, khas dan memiliki sifat-sifat sebagai mahluk individu. Kehidupan pribadi merupakan kebutuhan yang utuh dan memiliki ciri yang khusus dan unik.

Keputusan konsumen dipengaruhi oleh karakteristik pribadi, dimana terdapat, usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri.

1. **Faktor psikologis**, keadaan psikologis seseorang dipengaruhi oleh banyak hal. Psikologis merupakan pikiran, persaan dan perilaku seseorang yang dipengaruhi oleh kehadiran orang lain secara aktual atau hadir secara tidak langsung.

Psikologis juga disebut sebagai pilihan pembelian seseorang yang dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitua motivasi, presepsi, pembelajaran dan keyakinan serta sikap.[[22]](#footnote-22)

1. Proses Keputusan

Adapun proses pengambilan keputusan dalam pembelian, melalui lima tahap. Yaitu:

1. Pengenalan kebutuhan

Dimana proses pembelian dimulai ketika mengenal suatu masalah kebutuhan. Pembeli merasakan adanya perbedaan antara keadaan yang nyata dengan yang diinginkan. Kebutuhan tersebut dipicu oleh stimuli internal dan eksternal.

1. Pencarian informasi

Yaitu konsumen yang bergerak oleh stimuli akan berusaha untuk mencari lebih banyak informasi, sumber-sumber informasi konsumen yang terdiri dari sumber pribadi, komersial, pengalaman, dan media masa.

1. Evaluasi alternatif

Tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli dimana konsumen menggunakan informasi untuk mengevaluasi merek-merek alternatif dalam suatu pilihan.

1. Keputusan pembelian

Pada keputusan pembelian ini adanya pengaruh oleh dua faktor, diamana faktor pertama menyangkut tentang sikap atau pendirian orang lain. Kemudian faktor kedua dikarenakan situasi yang tidak antisipasi. Konsumen membentuk suatu maksud pembelian atas faktor-faktor seperti pendapatan keluarga yang di harapkan, harga yang diharapkan sertamanfaat suatu produk yang diharapkan.

1. Perilaku pasca pembelian

Setelah pembelian produk konsumen akan mengalami suatu tingkat kepuasan atau ketidak-puasan tertentu. Kepuasan atau ketidak puasannya konsumen dengan suatu produk akan mempengaruhi perilaku selanjutnya.[[23]](#footnote-23)

1. Layanan
2. Pengertian layanan

Layanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.[[24]](#footnote-24)

Pelayanan adalah upaya untuk memenuhi harapan pelanggan dan sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas .[[25]](#footnote-25) Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat di dimiliki.[[26]](#footnote-26)

1. Kualitas pelayanan

Kualitas layanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Mengenai kualitas pelayanan perbankan (*banking service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan presepsi nasabah (*costumer*) terhadap pelayanan yang mereka terima sesuai dengan standar kualitas layanan perbankan yang di maksud kepada nasabahnya.

1. Dimensi kualitas pelayanan

Pengkajian mengenai kualitas pelayanan perbankan dapat dipahi berdasarkan dimensi kualitas layanan atau biasa disebut dengan istilah *service quality*. Adapun dimensi kualitas pelayanan yang dimaksud, yaitu meliputi:

1. *Tangibels* kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksitensinya kepada pihak eksternal.

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawai.

1. *Reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dimana kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa adanya kesalahan, sikap yang simpatik serta akurasi yang tinggi.
2. *Responsiveness* yaitu suatu kemampuan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.
3. *Assurance* tentang pengetahuan, kesopanan santunan serta kemampuan akan parapegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dimana terdiri beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi serta sopan santun.
4. *Emphaty* yaitu memberikan perhatian yang tulus diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan kemudian memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan uraian idatas dapat disimpulakan bahwa kualitas pelaayanan merupakan salah satu faktor utama yang selama ini memengaruhi keputusan nasabah terhadap lembaga perbankan, maka dari itu perlunya menjaga loyalitas nasabah serta kredibilitas bank.[[27]](#footnote-27)

1. **Hipotesis**

Ha: religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Manado.

Ho: religiusitas tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Manado.

**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

1. **Tempat dan waktu**
2. Penelitian ini dilakukan di PT Bank Syariah Indonesi Kantor Cabang Manado, yang terletak dijalan Piere Tendean boulevard No. 11-12, Sario Utara, Sario Kota Manado, Sulawesi Utara.
3. Waktu penelitian dimulai pada bulan Juli-September 2021.
4. **Rancangan penelitian**

Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berstruktur dan mengkuantifikasikan data untuk digeneralisasikan dimana pada penelitian kuantitatif ini banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data serta penampilan hasilnya.[[28]](#footnote-28)

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field research*) yang dimana penelitian ini mengangkat data-data yang ada dilapangan mengenai hal-hal yang diteliti bersumber dari lokasi penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan juli-september tahun 2021 di Bank Syariah Indonesia Cabang Manado.

1. **Populasi dan Sampel**
2. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank BRI Syariah Manado.[[29]](#footnote-29)

Populasi dalam penelitian ini mencangkup nasabah bank Syariah Indonesia Cabang Manado, dengan menggunakan metode *accidential sampling/sampling insidental* yaitu teknik berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti.[[30]](#footnote-30) Pada penelitian ini populasi didapatkan dari hitungan dimana setiap perhari didapatkan 10 orang dan dilakukan selama sebulan maka hasil yang didapatkan yaitu 220 orang.

1. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. [[31]](#footnote-31) adapun teknik untuk menentukan jumlah sampel dengan menggunakan *rumus slovin*.

Penentuan ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin.

Keterangan:

n= Sampel penelitian

N= Jumlah populasi

e = tingkat kesalahan/presentase kesalahan 10%=0,1

n =

n=

n= = 68,75

= 69

Maka diperoleh hasil dari jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 69 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan teknik *non probability sampling* yakni teknik *convienence sampling* adalah teknik pengambilan sampel bertujuan berdasarkan kemudahan yang dimana peneliti memilih sampel dari ketersediaan orang atau unit yang paling mudah dijumpai.

1. **Data dan instrument**
2. Data primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh dari lapangan melalui pembagian angket dan diberikan kepada beberapa responden melalui angket dengan objek penelitian.

1. Data sekunder

data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen, buku majalah maupun jurnal.[[32]](#footnote-32)

1. Instrumen

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert maka varaiabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.. kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.[[33]](#footnote-33)

1. **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

1. Kuesioner atau angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan secara tertulis kepada responden.[[34]](#footnote-34)

Kuesioner yang digunakan pada pada penelitian ini adalah kuesioner dengan model skala likert. Dimana skala likert ini digunakan umtuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala likert ini maka variabel yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

**Tabel 1.1**

**Variabel dan indikator kuesioner**

|  |  |
| --- | --- |
| Variabel | Indikator |
| Religiusitas (X) | 1. Keyakinan 2. Peribadatan(praktik agama) 3. Pengalaman |
| Keputusan nasabah (Y) | 1. Pencarian informasi 2. Keputusan memilih 3. Perilaku pasca pemebelian |

Didalam penelitian ini menggunakan skala likert karena untuk menunjukan seberapa kuat tingkat setuju tidak setujunya terhadap suatu pertanyaan maupun pernyataan. Juga dengan mudah dipahami.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari positif kenegatif. Untuk mengukur variabel penelitian maka digunakan skala likert sebanyak lima tingkat.

**Tabel 1.2**

**Skort Skala Likert**

|  |  |
| --- | --- |
| **PERTANYAAN** | |
| **JAWABAN** | **SKOR** |
| Sangat Setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Netral/Ragu-ragu | 3 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |

1. Observasi

Studi yang sengaja dan sistematis tentang dan gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan. Dalam menggunakan observasi, teknik ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung.

1. **Teknik Analisi Data**

Teknik analisis data merupakan kegiatan setelah dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkn variabel dan jenis responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan penghitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.[[35]](#footnote-35)

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah atau valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (nilai *correcteditem-Total Correlation* pada *output Cronbach alpha)* dengan nilai rtabel (V.Wiratna,2016:80). Kriteria jika

r hitungan > r tabel maka butir atau pertanyaan tersebut valid

r hitungan < r tabel maka butir atau pertanyaan tidak valid

1. Uji realibilitas

dilakukan terhadap item pertanyan yang dinyatakn valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2001). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu. Kriteria jika :

Cronbach Alpha > 0,60 maka realiable

Cronbach Alpha < 0,60 maka tidak reliable.

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki ditribusi normal. Dalam uji normalitas ini ada 2 cara untuk mendekteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak , yaitu dengan uji statistic kolmogorof. Kriteria jika :

Sig > 0,05 maka data berdistribusi normal

Sig < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal

1. Uji asumsi klasik
2. Autokorelasi

Menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. untuk data *time series* autokorelasi sering terjadi. Tapi untuk data yang sampelnya *crossection* jarang terjadi karena variabel pengganggu satu berbeda dengan yang lain. Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai durbin watson dengan kriteria jika V :

* + - * 1. Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
        2. Angka D-W di antara -2 dan +2 berarti tidak ada autokorelasi
        3. Angka D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif.[[36]](#footnote-36)

1. Uji Heterokodasitas

Uji heteroskedasitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan kepengamatan yang lain tetap atau disebut *homoskedasitas.* Uji heteroskedasitas ini dilakukan dengan glajer SPPS dasar pengambilan Keputusan Pada Uji Heteroskedasitas yaitu jika nilai signifikan > α =0,05. Maka kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedasitas dan jika nilai signifikan < α =0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedasitas.

1. Uji Hipotesis
2. Uji Parsial (Uji t)

Uji t berguna untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel dependen. Untuk melihat apakah model regresi uji berpengaruh secara parsial antara independen dan variabel dependen yaitu melihat nilai signifikan tabel pada model regresi. Jika nilai sig. <0,05 maka variabel independen berpengaruh parsial terhadap variabel dependen. Bila t hitung > t tabel maka atau probilitas < tingkat signifikan (sig > 0,05). Maka Ha ditolak, dikarenakan variable independen tidak berpengaruh terhadap variabel.

1. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa besar peranan variable independen secara simultan mempengaruhi perubahan yang terjadi pada variable dependen. Semakin besar R² suatu variabel independent maka menunjukan semakin dominan pengaruh variable independent terhadap variable dependen.

1. Uji Linier Sederhana

Regresi linier sederhana adalah hubungan data dua variabel penelitian yang sudah diketahui yang mana variabel bebas X (independen) dan variabel yang terikat Y (dependen) lalu akan dihitung atau dicari nilai-nilai Y yang berdasarkan nilai X yang diketahui.

Untuk memudahkan data dapat dilihat dengan rumus:

Y= a+bX

Y=Variabel tidak bebas

X=Variabel bebas

a=nilai *Intercept* (konstan)

b=koefisien arah regresi

**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. **Profil Umum Bank Syariah Indonesia (BSI)**

**Sejarah Bank Syariah indonesia**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar didunia memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di indonesia, termaksud didalamnya adalah bank syariah.

Bank syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan serta, pengembangan jaringan menunjukan trend yang positif dari tahun ketahun. Bahkan semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya bank syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN yaitu, Bank syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah.

Pada 1 februari 2021 yang berepatant dengan 19 Jumadil akhir 1442 H menjadi penenda sejara bergabungnya Bank Syariah Mandiri,BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan luas serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, dan BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementrian BUMN Bank Syariah Inonesia mendorong untuk dapat bersaing ditingkat global.

Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan ikhtisar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cermin wajah perbankan syariah di indonesia yang modern, universal dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil’alamin).

* + - 1. **Visi dan Misi BSI**
         1. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

* 1. Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di indonesia Melayani>20 juta nasabah menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE18%) dan valuasi kuat (PB>2)
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

**3. Produk dan Jasa Bank BSI**

* + - * 1. **Tabungan**

1. Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur free biaya RTGS, transfer SKN & setoran kliring masuk melalui Teller dan Net banking.

1. Tabungan Classic

Bentuk investasi dana untuk menampung setoran cash collateral/goodwill nasabah pada setiap penerbitan hasannah card classic yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah.

1. Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas dikantor bank atau melalui ATM.

1. Tabungan Easy Wadiah

Tabungan dalam mata uang rupiahberdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas kantor bank atau melalui ATM.

1. Tabungan Efek Syariah

Adalah tabungan dengan menggunakan akad mudharabah muthlaqah merupakan rekening dana nasabah (RDN) yang diperuntukan untuk nasabah perorangan untuk penyelesaian transaksi effek di pasar modal.

1. Tabungan junior

Tabungan yang diperuntukan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

1. Tabungan Mahasiswa

Tabungan dengan akad wadiah dari para mahasiswa perguruan tinggi negeri/perguruan tinggi swasta (PTN/PTS) atau pegawai/anggota perusahaan/lembaga/assosiasi/organisasi profesi yang bekerja sama dengan bank.

1. Tabungan Payroll

Tabungan khusus merupakan produk turunan dari tab wadiah/mudharabah reguler yang dikhususkan untuk nasabah payroll dan nasabah migran.

1. Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebet dan mendapat perlindungan asuransi.

1. Tabungan Pensuin

Tabungan dengan pilihan akad wadiah yad dhamanah atau mudharabah muthlaqah diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar dilembaga pengelolaan pensiun yang telah bekerjasama dengan baik.

1. Tabungan Prima

Produk tabungan yang diperuntukan bagi segmen nasabah high networth individuals berakad mudharabah dan wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan.

1. Tabungan Rencana

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem autodebet dan gratis perlindungan asuransi.

1. Tabungan Smart

Basic Saving Account dengan akad wadiah yad dhamanah merupakan literasi dari OJK dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

1. Tabungan valas

Tabungan dengan pilihan akad wadiah yad dhamanah atau mudharabah muthlaqah dalam mata uang dollar yang penerikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan bank

1. TabunganKu

Tabungan dengan akad wadiah yad dhamanah untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank diindonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

* + - * 1. **Transaksi**

1. Giro Rupiah

Titipan dana dari pihak ketiga yang dikelolah dengan pilihan akad wadiah yad dhamanah atau mudharabah muthlaqah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan debit, cek, bliyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan untuk menunjang bisnis usaha perorangan maupun non perorangan dalam mata uang rupiah.

1. Giro Valas

Titipan yang dari pihak ketiga yang dikelola dengan akad wadiah yang penerikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembaran lainnya atau dengan pemindah bukuan untuk menunjang bisnis usaha perorangan maupun non perorangan dalam mata uang valas.

* 1. **Prioritas**

1. BSI Prioritas

Merupakan layanan ekslusif dengan fasilitas istimewah dari bank syariah indonesia kepada nasabah perorangan terpilih.

1. Privat

Merupakan layanan ekslusif dengan fasilitas istimewah dari bank syariah indonesia yang dibuat kepada nasabah perorangan yang memiliki saldo akumulatif minimal sebesar Rp5 Miliar

1. Safe Deposite Box (SDB)

Merupakan salah satu wadah harta atau surat berharga yang ditempatkan pada suatu ruangan khazanah yang dirancang secara khusus dari bahan baja yang kokoh, tahan bongkar dan tahan api untuk menjaga keamanan barang yang disimpan dan kenyamanan penggunanya.

* 1. **Pembiayaan**

1. Bilateral Financing

Merupakan produk/jasa layanan yang diberikan oleh tim financial institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional.

1. Cash Collateral

Fasilitas pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, yaitu dijamin dengan simpanan dalam bentuk deposito giro atau tabungan.

1. Distributor Financing

Pembiayaan modal kerja dengan skema value chain adalah pembiayaan post financing (dana talangan untuk membayar terlebih dahulu invoice atas pekerjaan yang telah selesai). Yang diberikan kepada suplier yang merupakan suplier khusus yang mengerjakan kontrak pekerjaan dengan bouwheer dimana, sumber pengambilan pembiayaan adalah pembayaran invoice dari bouwheer.

1. Griyah Hasanah

layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan.

1. Griya marbur

program pembiayaan kepemilikan rumah berhadiah porsi haji.

1. Griya Simuda

layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk usia mudah memiliki rumah impian dengan plafond pembiayaan lebih tinggi dan angsuran ringan.

1. KPR Sejahtera

fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan hunian subsidi pemerintah dengan prinsip syariah. Dan terdapat beberapa pembiayaan lainnya.

* 1. **Investasi**

1. Bancassurance

Kerjasama pemasaran produk asuransi dengan perusahaan asuransi yang bekerjasama dengan bank syariah indonesia.

1. Deposito Valas

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad mudharabah yang ditunjukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang USD. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

1. Reksa Dana syariah

wadah yang digunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat sebagai pemilik harta. Dana ini selanjutnya diinvestasikan dan dikelola dalam portofolio efek syariah oleh manajer dan tidak bertentangan dengan prinsip syariat islam.

1. Cash Waqf Linked Sukuk Ritel (sukuk wakaf ritel)

Merupakan investasi dana wakaf uang pada sukuk negara yang diterbitkan oleh pemerintah untuk memfasilitasi wakif dalam program pemberdayaan ekonomi umat dan kegiatan sosial kemasyarakatan.

1. Deposito Rupiah

Investasi berjangka yang dikelolah dengan akad mudharabah yang ditunjukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang rupiah. Tersedia jangka waktu 1 bulan 3 bulan 6 bulan dan 12 bulan.

1. Referral Retail Brokerage

Merupakan layanan referral produk-produk investasi kepada nasabah potensial bekerjasama dengan perusahaan sekuritas.

1. SBSN Ritel

SBSN terdiri dari sukuk negara dan sukuk tabungan

* Sukuk negara ritel adalah sukuk negara yang dijual kepada individu atau perorangan warga negara indonesia melalui Agen Penjual di Pasar Perdana dalam Negeri.
* Sukuk tabungan adalah produk investasi syariah yang ditawarkan oleh pemerintah kepada individu warga negara indonesia, sebagai tabungan investasi yang aman, mudah terjangkau dan menguntungkan.
  1. **Haji dan Umroh**

1. Tabungan haji Indonesia

Tabungan yang berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah dan mudharabah. Tabungan ini dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu Atm dan fasilitas tas E-Channel apabila telah terdaftar di siskohat (mendapat porsi).

1. Tabungan Haji Muda Indonesia

Tabungan yang berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah dan mudharabah. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu Atm dan tas E-Channel apabila telah terdaftar di siskohat (mendapat porsi).

* 1. **Emas**

1. Cicil Emas

Dengan angsuran tetap dan ringan tanpa risau dengan harga emas kemudian.

1. Gadai Emas

Produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.

1. **Hasil Analisis Data**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui teknik penyebaran atau pembagian angketb kepada responden ternyata semua angket diisi dan memenuhi syarat untuk dianalisis. Data angket yang telah terkumpul sebanyak 69 responden.

* + - 1. Karakteristik Responden
         1. Berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 2.1**

**Responden Berdasarkan jenis kelamin**

|  |  |
| --- | --- |
| **Jenis kelamin** | **Frekuensi** |
| Laki-Laki | 27 |
| Perempuan | 42 |
| **Total** | **69** |

*Hasil pengolahan data 2021*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jumlah responden trbanyak adalah perempuan. Dengan jumlah responden jenis kelamin laki-laki 27 responden dan perempuan sebanyak42 responden.

* + - * 1. Berdasarkan Agama

**Tabel 2.2**

**Berdasarkan Agama**

|  |  |
| --- | --- |
| **Agama** | **Jumlah** |
| Islam | 57 |
| Kristen | 12 |
| Hindu | - |
| Budha | - |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan agama yang terbanyak adalah agama islam dengan jumlah 57 responden, pada agama kristen hanya terdapat 12 responden dan pada agama hindu dan budah tidak terdapat responden.

* + - * 1. Berdasarkan Usia

**2.3**

**Berdasarkan Usia Responden**

|  |  |
| --- | --- |
| **Usia** | **Frekuensi** |
| 17-29 | 11 |
| 30-40 | 31 |
| 41-49 | 22 |
| 50-55 | 5 |
| **Total** | **69** |

* + - 1. **Uji Kualitas Data**
         1. **Validitas**

sampel diuji pada 69 responden. Untuk menentukan nilai dari tabel (r) digunakan df=N=nr yang artinya df=69-2=67. Dapat dilihat dari tabel nilai koefisien efektif sebesar 5% dan nilai (r) sebesar 0,236.

Jika maka butir soal tersebut tidak valid

Jika maka butir soal tersebut valid

Berikut merupakan rangkuman perhitungan r berdasarkan pada koefisien efektif atau validitas sebesar 0,236

**2.4**

**Data Validitas Religiusitas (X)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Pertanyaan** | ***Pearson Correlation*** | **R Tabel** | **Keterangan** |
| 1 | 0,462 | 0,236 | Valid |
| 2 | 0,714 | 0,236 | Valid |
| 3 | 0,717 | 0,236 | Valid |
| 4 | 0,696 | 0,236 | Valid |
| 5 | 0,411 | 0,236 | Valid |
| 6 | 0,378 | 0,236 | Valid |

Berdasarkan gambar tabel diatas dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan mengenai Religiusitas Variabel (X) dikatakan valid kerena R hitung>R tabel.

**2.5**

**Data Validitas Keputusan Nasabah (Y)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Pernyataan** | **Pearson Correlation** | **R Tabel** | **Keterangan** |
| 1 | 450 | 0,236 | Valid |
| 2 | 609 | 0,236 | Valid |
| 3 | 612 | 0,236 | Valid |
| 4 | 600 | 0,236 | Valid |
| 5 | 570 | 0,236 | Valid |
| 6 | 654 | 0,236 | Valid |

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan Mengenai Keputusan Nasabah (Y) dikatakan Valid karena, R hitung > R tabel.

* + - * 1. **Reabilitas**

Pengujian reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan koesioner. Metode pengukuran seperti skala likert 1-5 yang sering digunakan dalam penelitian adalah *Crombach alpha*. Uji reabilitas adalah uji kelanjutan dari uji validitas dimana kemudian membandingkan antara r hitung dan r tabel. Apabila nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari r tabel maka dikatakan riabel, sedangkan apabila nila *Alpha Cronbach* lebih kecil maka dinyatakan tidak reliabel.

**Tabel 2.6**

**Uji Reabilitas Variabel Religiusitas (X)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Reliability Statistics** | |
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .604 | 6 |

Nilai *Cronbach’s alpha* 0,604 > 0,6 maka dapat disimpulkan variabel X religiusitas dikatakan Riliabel dan dapat diterima.

**2.7**

**Uji Reabilitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Reliability Statistics** | |
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .603 | 6 |

Nilai *Cronbach’s alpha* 0,603 > 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Y Keputusan nasabah dikatakan riliabel karena telah diuji dan dinyatakan reliabilitas.

* + - 1. **Uji Normalitas**
         1. **Kolmogrov-Smirnov**

Data normalitas adalah penentuan data, apakah data variabel X dan Y yang diteliti merupakan berdistribusi normal atau tidak. Untuk mendetektif normalitas data dapat juga dilakukan dengan menggunakan teknik Kolmogrov-Smirnov dengan taraf signifikar 5%.

Jika nilai Signifikan > 0,05 maka nilai residual berdistribusi **Normal**

Jika nilai signifikan <0,05 maka nilai residual **tidak berdistribusi normal**

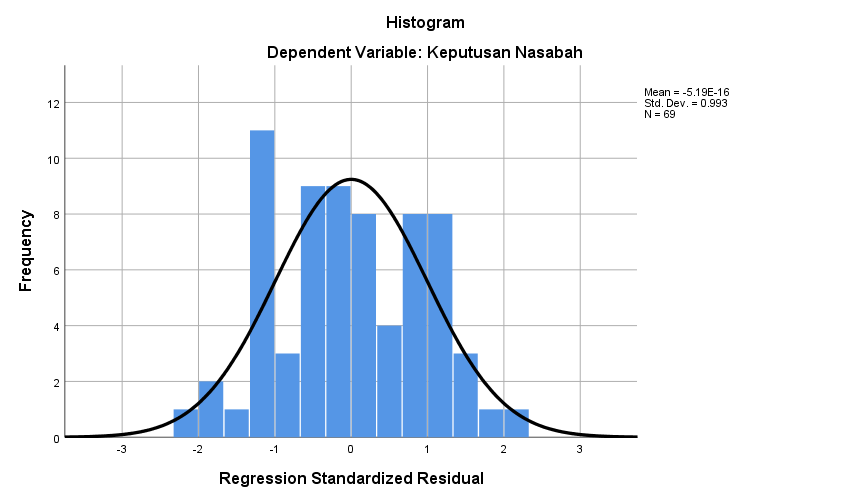
**2.8**

**Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** | | |
|  | | Unstandardized Residual |
| N | | 69 |
| Normal Parametersa,b | Mean | .0000000 |
| Std. Deviation | 1.72746439 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .090 |
| Positive | .073 |
| Negative | -.090 |
| Test Statistic | | .090 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200c,d |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

Berdasarkan hasil uji normalitas yang diatas maka diketahui nilai signifikan 0,200 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi **normal.**

* + - * 1. **Uji Normalitas Dengan Grafik**

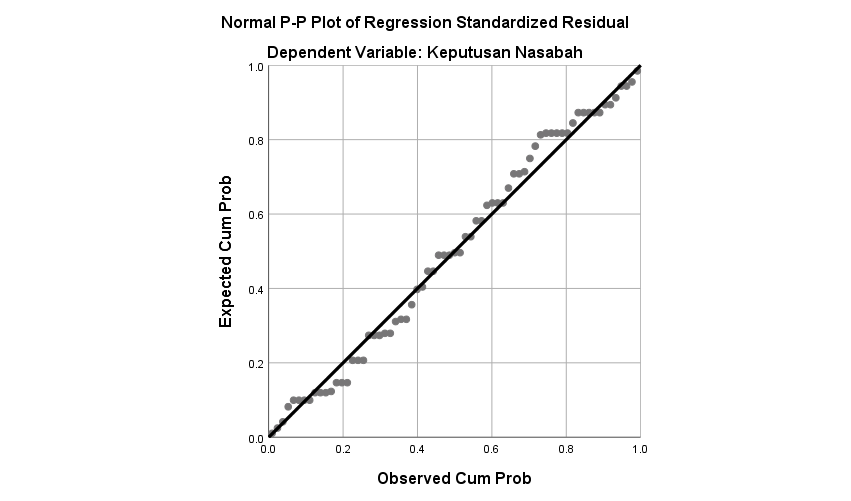


**Gambar 2.9**

**Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik**

Berdasarkan tampilan grafik histogram diatas menunjukan bahwa variabel Religiusitas (X) dan Keputusan Nasabah (Y) normal dan tidak melenceng kekiri dan kekanan.

* + - * 1. Uji Normalitas Plots PP



**Gambar 2.10**

**Uji Normalitas Dengan Plot**

Berdasarkan grafik normal plot diatas menunjukan data menyebar disekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukan pola distribusi normal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

* + - 1. **Uji Asumsi Klasik**
         1. **Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumya). Jika ada korelasi tersebut masalah autokorelasi karena pengamatan terus menerus dari waktu kewaktu terkait satu sama lain.Pada pengujian ini menggunakan Uji Durbin Watson .

**2.12**

**Hasil Pengujian Autokorelasi Menggunakan Durbin Watson**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summaryb** | | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .559a | .313 | .302 | 1.74031 | 1.771 |
| a. Predictors: (Constant), Religiusitas | | | | | |
| b. Dependent Variable: KeutusanNasabah | | | | | |

Nilai DW sebesar 1.771 maka ini akan kami bandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan nilai signifikan 5% jumlah sampel 69 (n) dan jumlah variabel independen 4(k=1) maka, ditabel durbin watson akan mendapatkan nilai sebagai berikut:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **K=1** | | |
| **N** | **dl** | **du** |
| 69 | 1.580 | 1.639 |

Oleh karena itu nilai dw 1.771 lebih besar dari batas du 1.639 maka dapat disimpulkan bahwa kita tidak bisa menolah H0 yang menyatakan bahwa tidak ada autokorelasi positif atau negatif atau dapat dikatakan tidak terdapat autokorelasi.

* + - * 1. **Uji Heterokodasitas**

Heterokodasitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residul satu pengamatan pada pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedasitas dan jika berbeda disebut heterokodasitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi gejala heterokodasitas.

Jika nilai signifikan > 0,05 tidak terjadi gejala heterokodasitas

Jika nilai signifikan < 0,05 maka terjadi gejala heterokodasitas

**2.11**

**Hasil Pengujian Heterokodasitas**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 1.788 | 2.145 |  | .833 | .408 |
| Religiusitas | .003 | .078 | .005 | .041 | .968 |
| a. Dependent Variable: Abs\_RES | | | | | | |

Berdasarkan uji heterokodasitas diatas maka diketahui nilai signifikan 0,968 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokodasitas.

* + - 1. **Uji Hipotesis** 
         1. **Uji Parsial (T)**

Uji T menunjukan seberapa jauh pengaruh variabel penjelasan (independen) secara individual dalam menerangkan variasi variabel (dependen). Penguji ini menggunakan tingkat signifikan 5%

Dasar pengambilan keputusan Uji T:

Jika signifikan < 0,05 atau > maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Jiga signifikasi > 0,05 atau > maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

**2.13**

**Hasil Pengujian Hipotesis**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 10.192 | 2.969 |  | 3.432 | .001 |
| Religiusitas | .594 | .108 | .559 | 5.519 | .000 |
| a. Dependent Variable: KeputusanNasabah | | | | | | |

**=T(a/2:N-K-1) = 0,025/69 = 1.996**

Kesimpulan berdasarkan tabel diatas maka dapat dikatakan bahwa uji hipotesis melalui uji t menunjukan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 5.519 lebih besar dari nilai T tabel 1.996 maka disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

* + - * 1. **Uji Determinasi (R2)**

Koefisien determinasi R2 adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel independen.

**Tabel 2.14**

**Hasil Pengujian R2**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summary** | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .559a | .313 | .302 | 1.740 |
| a. Predictors: (Constant), Religiusitas | | | | |

Berdasarkan tabel diatas diketahui besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,559. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,313 dan diambil kesimpulan bahwa pengaruh variabel bebas (pelayanan) terhadap variabel terikat (pembiayaan) adalah 31,3%.

* + - * 1. **Uji Analisis Linear Sederhana**

**Tabel 2.15**

**Uji Analisis Linear Sederhana**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVAa** | | | | | | |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 92.238 | 1 | 92.238 | 30.455 | .000b |
| Residual | 202.921 | 67 | 3.029 |  |  |
| Total | 295.159 | 68 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: KeputusanNasabah | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Religiusitas | | | | | | |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 30.455 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel Religiusitas atau dapat diisimpulkan ada pengaruh variabel Religiusitas (X) terhadap variabel Keputusan Nasabah (Y).

Berdasarkan nilai t diketahui nilai t hitung sebesar 5.519> t tabel 1.996 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel religiusitas berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah.

1. **Pembahasan**

**Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Layanan di Bank Syariah Indonesia Cabang Manado**

Penelitian ini dilakukankurang lebih 1 bulan di Bank Syariah Indonesia Cabang Manado, tentang Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Layanan di Bank Syariah Indonesia Cabang Manado dengan sampel yang telah disebarkan kepada nasabah sebanyak 69 responden.

Penelitian ini menunjukan bahwa keputusan nasabah dipengaruh oleh religiusitas atau keyakinan sehingga banyak masyarakat muslim yang menggunakan bank Syariah Dalam penelitian ini yang dijadikan objek penelitian adalah nasabah bank syariah indonesia cabang manado dengan pengumpulan data primer menggunakan kuesioner dan dalam tehnik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *slovin* sehingga didapatkan sampel sebanyak 69 responden. Dari jumlah sampel yang didapatkan maka dilakukan pengujian berdasarkan uji validitas pada setiap item pernyataan dalam koesioner dilihat dari data validasi Religiusitas (X) dan avlidasi Keputusan Nasabah (Y)**.**

Berdasarkan hasil penelitian diatas mengenai pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah yang diolah dengan menggunakan program aplikasi SPPS 25.0 dinyatakan terdistribusi normal sehingga layak untuk diuji dengan uji regresi linier sederhana terdiri dari uji T, dan uji R2.Hal itu dibuktikan dengan hasil pengujian klasik terdiri dari uji normalitas data yang dilakukan dengan teknik *Kolmogrov-Smirnov* dengan taraf signifikan 5% (0,05) data dinyatakan terdistribusi normal jika signifikan lebih besar dari 0,05. Dan setelah dilakukan pengujian dapat diketahui nilai *Unstandardized residual.*

Selanjutnya dilakukan uji hipotesisi dengan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Religiusitas (X) berpengaruh terhadap keputusan nasabah, hasil pengujian hipotesisi pertama bahwa variabel religiusitas berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah (Y). Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan SPPS 25.0 diperoleh nilai t hitung 5.519 > t tabel 1.996 dengan taraf signifikan sebesar 0,000 hal ini berarti dibawah 0,05 dengan demikian hipotesis pertama (Ha) diterima sehingga memberikan asumsi bahwa religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.
2. Secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih layanan dibank syariah indonesia cabang manado.

Hasil analisis regresi menunjukan bahwa secara simultan variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. hal ini dapat dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 30.455 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0,05 maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel religiusitas. Dan dengan perolehan nilai *R* sebesar 0,313 dan diambil kesimpulan bahwa pengaruh variabel bebas (religiusitas) terhadap variabel terikat (keputusan nasabah) adalah 31,3%.

Hasil analisis diatas menunjukan bahwa religiusitas berpengaruh terhadap kepercayaan. Ini menandakan bahwa kepercayaan diri dapat mengalami perubahan tergantung pada factor yang mempengaruhinya, salah satu factor tersebut yaitu religiusitas. Religiusitas yang tinggi dapat berpengaruh pada rasa kepercayaan diri dan meningkatkan rasa aman sehingga dapat mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan.

**BAB V**

**PENUTUP**

1. **Kesimpulan**

setelah dilakukan penelitian tentang “Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Layanan di Bank Syariah Indonesia Cabang Manado”. Maka kesimpulannya bahwa Religiusitas Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah dengan hasil pengujian dengan nilai pada variabel religiusitas sebesar 5.519 yang lebih kecil dari T tabel serta tingkat signifikan 1.996 yang berarti lebih besar dari tingkat signifikan 0,05.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukan bahwa religiusitas berpengaryh terhadap keputusan nasabah, berpengaruh positif sebesar 31,3%. Ini menunjukkan bahwa pengaruh religiusitas adalah searah dengan keputusan memilih bank Syariah Indonesia atau dengan kata lain religiusitas yang baik atau tinggi akan berpengaruh terhadap bank maka semakin tinggi nasabah menggambil keputusan dalam memilih Bank Syariah Indonesia Cabang Manado.

1. **Saran**

Adapun saran-saran berdasarkan kesimpulan diatas ataupun saran-saran lainnya yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya:

1. Bagi perbankan syariah indonesia karena nasabah merupakan bagian inti berlangsungnya proses suatu bank maka dari itu perbankan syariah indonesia perlu meningkatkan nilai-nilai keagamaan, keamana, pelayanan. Karena adanya persaingan yang semakin ketat diantaranya perusahaan perbankan di indonesia maka dari itu perbankan syariah indonesia cabang manado diharapkan harus menjaga kepercayaan dan konsistensi loyalitasnya kepada nasabah.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian yang sejenis serta perlu penelitian lebih lanjut untuk penguatan pengaruh religiusitas tehadap keputusan nasabah.

**DAFTAR PUSTAKA**

Sugiono. 2017.*Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D,* (Cet 26 : Bandung: Alfabeta.

Surjaweni, Wiratna. 2018 “*Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif”*, (Jigjakarta):Pustaka barupress.

Hendryadi, Suryani. 2015. *Metode Riset Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.

Adhitya Wulanata Chrismastianto, Imanuel, “Analisis swot implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di indonesia,” *Jurnal Ekonomi danBisnis*, 20.1 (2017), 133–44

Bakara, W O, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menabung Pada Tabungan iB Hasanah Di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Binjai,” 1 (2020), 43–50

Bawono, Anton, dan Milatunnikmah Finisia Rahajeng Oktaviani, “Analisis Pemahaman, Produk, dan Tingkat Religiusitas terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Menjadi Nasabah Bank Syariah Cabang Salatiga,” *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7.1 (2016), 29

Daniel santoso, Endang, “Pengaruh Faktor Budaya, Sosial, Pribadi dan Faktor Psikologis Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dalam Memilih Produk Operator Seluler Indosat-M3 di Kecamatan Prigapus Kab. Semarang,” *Among Makarti Vol.6 No.12, Desember 2013*, 6.12 (2013), 112–29

Desiana, D., Dewi Susilowati, dan Negina Kencono Putri, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Di Kota Tasikmalaya,” *Akuntabilitas*, 11.1 (2018), 23–34

Ery, Wibowo, dan Andwiani Sinarasri, “Analisis Religiusitas, Pemahaman Produk dan Sistem Pembiayaan Syariah,” *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang*, 2014

Ghozi, Saiful, Ramli Ramli, dan Asri Setyani, “Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jenis Bank: Penerapan Model Regresi Logistik Biner (Studi Kasus Pada Bank Bri Cabang Balikpapan),” *Media Statistika*, 11.1 (2018), 17–26

Gunawan, Aryadi Nengah, “Pengaruh Promosi Dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan Ekasave Pada Bank Eka Kantor Pusat Metro,” *Jurnal Ilmiah*, 10.2 (2015), 1–94

Hasanah, Fadhilatul, “Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah,” *BALANCE Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4.1 (2019), 485

Kompetensi, Pengaruh, Dukungan Organisasi, Terhadap Kinerja, Guru Dengan, dan Motivasi Sebagai, “Vol. 04, No. 01. Tahun 2019 ISSN 2540-959X,” 04.01 (2019), 16–29

Ningsih, A.A Putu Ratih Cahaya, dan P. Dyan S. Yaniartha, “Pengaruh Kompetensi , Independensi , dan Time Budget Pressure Terhadap Kualitas Audit,” *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4.1 (2013), 92–109

Nurmaeni, Rokhmania, Siti Hasanah, dan Mustika Widowati, “Analisis Pengaruh Hedonisme, Religiusitas, Motivasi, dan Promosi terhadap Keputusan Menabung pada Bank Syariah (Studi Kasus pada PT Bank BRI Syariah, Tbk Kantor Cabang Pembantu Majapahit Semarang),” *Jurnal Tabarru’ : Islamic Banking and Finance*, Vol. 3.2 (2020), 303–12

Pratiwi, Nuning Indah, “Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi,” *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1.2 (2017), 202–24

Ramadhani, “Analisis Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan dan Lingkungan Sosial Terhadap minat menabung Mahasiswa di Bank Syariah Kota Malang,” *e – Jurnal Riset Manajemen*, 8 (2019), 79–87

Ramadhaning, Rizqa, dan Ari Setiawan, “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia T untang,” *Volume 3 Nomor 2, Desember 2012*, 3 (2012), 277–97

Rohmadi, Nurbaiti, dan Junaidi, “Analisi Faktor Penentu Keputusan Nasabah dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional di Kote Bengkulu,” *Jurnal Munhaj*, 4.3 (2016), 283–90

Romdhoni, Abdul Haris, dan Dita Ratna Sari, “Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4.02 (2018), 136

The, In, Clinic Of, Hope Healthy, District Cilaku, Cianjur District, Yusdi Maulana, et al., “prosiding keuangan dan perbankan syariah,” *prosiding hukum ekonomi syariah*, 5 (2019), 265–66

Wilardjo, Setia Budhi, “Peran dan Perkembangan Bank Syariah,” *Value Added*, 53.9 (2019), 1689–99

Zuhirsyan, Muhammad, dan Nurlinda Nurlinda, “Pengaruh Religiusitas dan Persepsi Nasabah terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah,” *Al-Amwal : Jurnal*

**LAMPIRAN**

**Lampiran 1:**

**Kuesioner Penelitian**

**Identitas Responden**

Nama :

Usia :

Agama :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

**Petunjuk pengisian Koesioner**

Berilah tanda centang pada pernyataan dibawa ini sesuai dengan pendapat bapak/ibu/saudara/i sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R2 : Ragu-ragu/Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

1. **Variabel Religiusitas (X)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **No** | **Item Pertanyaan** | **SS** | **S** | **R2** | **TS** | **STS** |
| Keyakinan | 1 | Saya meyakini bahwa tuhan (allah) selalu mengawasi setiap hal yang saya lakukan |  |  |  |  |  |
| 2 | Saya meyakini bahwa transaksi dan menabung yang menggunakan bunga hukunya haram karena terdapat unsur riba dan dilarang dalam agama islam |  |  |  |  |  |
| Praktik agama | 1 | Bank syariah adalah bank yang berdasarkan hykum al-Qur’an, asunnah, fatwa ulama dan pemerintah |  |  |  |  |  |
| 2 | Bank syariah melakukan praktik perbankan sesuai dengan syariat islam |  |  |  |  |  |
| Pengetahuan Agama | 1 | Saya memilih bahwa menabung pada bank syariah karena bank syariah meggunakan prinsip bagi hasil |  |  |  |  |  |
| 2 | Saya memilih bank syariah karena karena lebih mengacu pada ajaran islam |  |  |  |  |  |

1. **Keputusan Nasabah (Y)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **No** | **Item Pertanyaan** | **SS** | **S** | **R2** | **TS** | **STS** |
| Pencarian informasi | 1 | Saya mencari informasi mengenai bank syariah sehingga membuat saya memili bank syariah |  |  |  |  |  |
| 2 | Saya mencari informasi mengenai produk yang akan diminati |  |  |  |  |  |
| Keputusan memilih | 1 | Rendahnya nominal setoran awal mendorong saya untuk menjadi nasabah bank syaria |  |  |  |  |  |
| 2 | Aturan-aturan yang mudah dilakukan dalam melakukan transaksi mendorong saya untuk berminat dibank syariah |  |  |  |  |  |
| Perilaku pasca pembelian | 1 | Saya memutuskan memilih produk bank syariah karena sesuai dengan apa yang saya harapkan |  |  |  |  |  |
| 2 | Bank syariah melaksanakan prinsip-prinsip yang baik dalam praktik transaksinya sehingga mendorong saya untuk menjadi nasabah bank syarih |  |  |  |  |  |

**Lampiran 2:**

**Hasil Tanggapan Responden**

**Religiusitas (X)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | TOTAL |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 27 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 28 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 7 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 28 |
| 10 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 27 |
| 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 25 |
| 12 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 25 |
| 13 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 15 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28 |
| 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 27 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 28 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 22 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 24 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 27 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 28 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 28 |
| 29 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 27 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 |
| 31 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 32 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 28 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 |
| 41 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 43 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 28 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 47 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 48 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 28 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 |
| 50 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 51 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 26 |
| 52 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 53 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 27 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 56 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 28 |
| 57 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 26 |
| 58 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 59 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 26 |
| 60 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 25 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 25 |
| 62 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 |
| 64 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 28 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 66 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 68 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 26 |
| 69 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 26 |

**Keputusan Nasabah**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | TOTAL |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 24 |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 8 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 26 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 10 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 24 |
| 11 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 26 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 |
| 13 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 27 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 |
| 15 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 |
| 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 22 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 26 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 26 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 26 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 |
| 27 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 28 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 31 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 |
| 32 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 27 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 34 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 26 |
| 35 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 27 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 40 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 |
| 41 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 43 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 44 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 45 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 46 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 |
| 49 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 50 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 51 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 26 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 |
| 53 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 27 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 |
| 55 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 25 |
| 56 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 27 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 26 |
| 59 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 26 |
| 60 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 25 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 62 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 63 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 64 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 26 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 66 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 27 |
| 67 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 68 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 |
| 69 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 |

**Lampiran 3:**

**Uji Kualitas Data**

1. **Uji Validitas X (religiusitas)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Correlations** | | | | | | | | |
|  | | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | total |
| X1 | Pearson Correlation | 1 | .276\* | .174 | .085 | .195 | .117 | .462\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | .021 | .153 | .488 | .109 | .336 | .000 |
| N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| X2 | Pearson Correlation | .276\* | 1 | .513\*\* | .474\*\* | -.038 | .013 | .714\*\* |
| Sig. (2-tailed) | .021 |  | .000 | .000 | .756 | .913 | .000 |
| N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| X3 | Pearson Correlation | .174 | .513\*\* | 1 | .478\*\* | .035 | -.013 | .717\*\* |
| Sig. (2-tailed) | .153 | .000 |  | .000 | .778 | .915 | .000 |
| N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| X4 | Pearson Correlation | .085 | .474\*\* | .478\*\* | 1 | .048 | .001 | .696\*\* |
| Sig. (2-tailed) | .488 | .000 | .000 |  | .696 | .991 | .000 |
| N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| X5 | Pearson Correlation | .195 | -.038 | .035 | .048 | 1 | .510\*\* | .411\*\* |
| Sig. (2-tailed) | .109 | .756 | .778 | .696 |  | .000 | .000 |
| N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| X6 | Pearson Correlation | .117 | .013 | -.013 | .001 | .510\*\* | 1 | .378\*\* |
| Sig. (2-tailed) | .336 | .913 | .915 | .991 | .000 |  | .001 |
| N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| Total | Pearson Correlation | .462\*\* | .714\*\* | .717\*\* | .696\*\* | .411\*\* | .378\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .001 |  |
| N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| \*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). | | | | | | | | |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Correlations** | | | | | | | | |
|  | | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | total |
| Y1 | Pearson Correlation | 1 | .168 | .047 | -.021 | .218 | .297\* | .450\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | .168 | .704 | .866 | .072 | .013 | .000 |
| N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| Y2 | Pearson Correlation | .168 | 1 | .400\*\* | .228 | .069 | .183 | .609\*\* |
| Sig. (2-tailed) | .168 |  | .001 | .059 | .574 | .133 | .000 |
| N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| Y3 | Pearson Correlation | .047 | .400\*\* | 1 | .195 | .095 | .124 | .612\*\* |
| Sig. (2-tailed) | .704 | .001 |  | .109 | .437 | .311 | .000 |
| N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| Y4 | Pearson Correlation | -.021 | .228 | .195 | 1 | .330\*\* | .472\*\* | .600\*\* |
| Sig. (2-tailed) | .866 | .059 | .109 |  | .006 | .000 | .000 |
| N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| Y5 | Pearson Correlation | .218 | .069 | .095 | .330\*\* | 1 | .378\*\* | .570\*\* |
| Sig. (2-tailed) | .072 | .574 | .437 | .006 |  | .001 | .000 |
| N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| Y6 | Pearson Correlation | .297\* | .183 | .124 | .472\*\* | .378\*\* | 1 | .654\*\* |
| Sig. (2-tailed) | .013 | .133 | .311 | .000 | .001 |  | .000 |
| N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| Total | Pearson Correlation | .450\*\* | .609\*\* | .612\*\* | .600\*\* | .570\*\* | .654\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |  |
| N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| \*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). | | | | | | | | |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | | | |

1. **Uji Reabilitas**
2. **Reabilitas X**

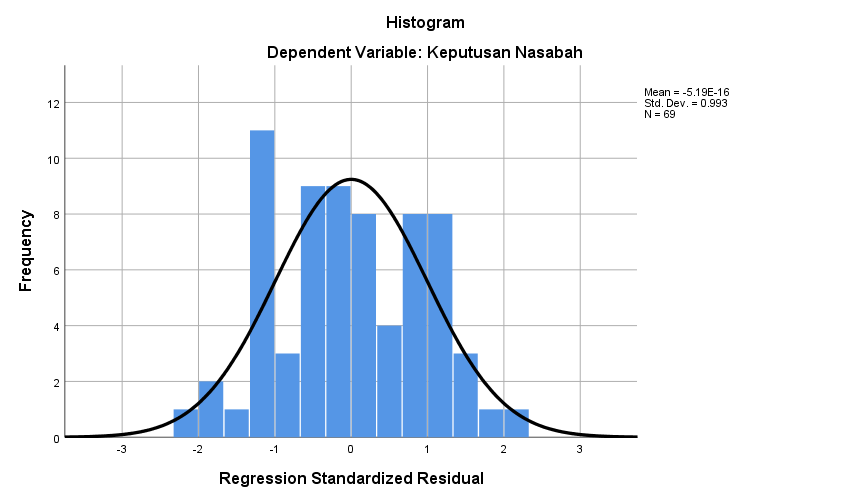
|  |  |
| --- | --- |
| **Reliability Statistics** | |
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .604 | 6 |

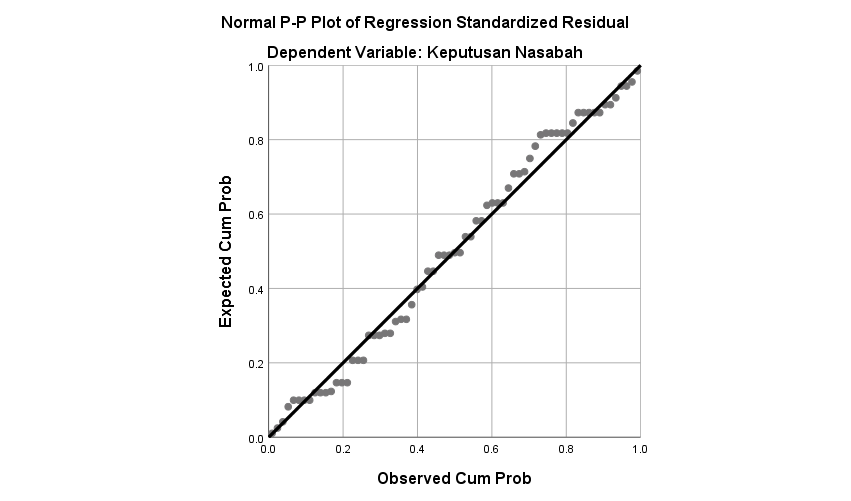
1. **Reabilitas Y**

|  |  |
| --- | --- |
| **Reliability Statistics** | |
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .603 | 6 |

1. **Uji Normalitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** | | |
|  | | Unstandardized Residual |
| N | | 69 |
| Normal Parametersa,b | Mean | .0000000 |
| Std. Deviation | 1.72746439 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .090 |
| Positive | .073 |
| Negative | -.090 |
| Test Statistic | | .090 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200c,d |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

****

****

**Lampiran 4:**

**Uji Asumsi Klasik**

1. **Uji Auto Korelasi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summaryb** | | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .559a | .313 | .302 | 1.74031 | 1.771 |
| a. Predictors: (Constant), Religiusitas | | | | | |
| b. Dependent Variable: KeutusanNasabah | | | | | |

1. **Uji Heteroksisitas**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 1.788 | 2.145 |  | .833 | .408 |
| Religiusitas | .003 | .078 | .005 | .041 | .968 |
| a. Dependent Variable: Abs\_RES | | | | | | |

**Lampiran 5:**

**UJI HIPOTESIS**

1. **Uji T**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 10.192 | 2.969 |  | 3.432 | .001 |
| Religiusitas | .594 | .108 | .559 | 5.519 | .000 |
| a. Dependent Variable: KeputusanNasabah | | | | | | |

1. **Uji R2**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summary** | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .559a | .313 | .302 | 1.740 |
| a. Predictors: (Constant), Religiusitas | | | | |

1. **Uji Linier Sederhana**

**UJI ANALISIS LINIER SEDERHANA**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVAa** | | | | | | |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 92.238 | 1 | 92.238 | 30.455 | .000b |
| Residual | 202.921 | 67 | 3.029 |  |  |
| Total | 295.159 | 68 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: KeputusanNasabah | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Religiusitas | | | | | | |

**Lampiran 6:**

**NILAI R TABEL**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **df = (N-2)** | **Tingkat signifikansi untuk uji satu arah** | | | | |
| **0.05** | **0.025** | **0.01** | **0.005** | **0.0005** |
| **Tingkat signifikansi untuk uji dua arah** | | | | |
| **0.1** | **0.05** | **0.02** | **0.01** | **0.001** |
| **1** | 0.9877 | 0.9969 | 0.9995 | 0.9999 | 1.0000 |
| **2** | 0.9000 | 0.9500 | 0.9800 | 0.9900 | 0.9990 |
| **3** | 0.8054 | 0.8783 | 0.9343 | 0.9587 | 0.9911 |
| **4** | 0.7293 | 0.8114 | 0.8822 | 0.9172 | 0.9741 |
| **5** | 0.6694 | 0.7545 | 0.8329 | 0.8745 | 0.9509 |
| **6** | 0.6215 | 0.7067 | 0.7887 | 0.8343 | 0.9249 |
| **7** | 0.5822 | 0.6664 | 0.7498 | 0.7977 | 0.8983 |
| **8** | 0.5494 | 0.6319 | 0.7155 | 0.7646 | 0.8721 |
| **9** | 0.5214 | 0.6021 | 0.6851 | 0.7348 | 0.8470 |
| **10** | 0.4973 | 0.5760 | 0.6581 | 0.7079 | 0.8233 |
| **11** | 0.4762 | 0.5529 | 0.6339 | 0.6835 | 0.8010 |
| **12** | 0.4575 | 0.5324 | 0.6120 | 0.6614 | 0.7800 |
| **13** | 0.4409 | 0.5140 | 0.5923 | 0.6411 | 0.7604 |
| **14** | 0.4259 | 0.4973 | 0.5742 | 0.6226 | 0.7419 |
| **15** | 0.4124 | 0.4821 | 0.5577 | 0.6055 | 0.7247 |
| **16** | 0.4000 | 0.4683 | 0.5425 | 0.5897 | 0.7084 |
| **17** | 0.3887 | 0.4555 | 0.5285 | 0.5751 | 0.6932 |
| **18** | 0.3783 | 0.4438 | 0.5155 | 0.5614 | 0.6788 |
| **19** | 0.3687 | 0.4329 | 0.5034 | 0.5487 | 0.6652 |
| **20** | 0.3598 | 0.4227 | 0.4921 | 0.5368 | 0.6524 |
| **21** | 0.3515 | 0.4132 | 0.4815 | 0.5256 | 0.6402 |
| **22** | 0.3438 | 0.4044 | 0.4716 | 0.5151 | 0.6287 |
| **23** | 0.3365 | 0.3961 | 0.4622 | 0.5052 | 0.6178 |
| **24** | 0.3297 | 0.3882 | 0.4534 | 0.4958 | 0.6074 |
| **25** | 0.3233 | 0.3809 | 0.4451 | 0.4869 | 0.5974 |
| **26** | 0.3172 | 0.3739 | 0.4372 | 0.4785 | 0.5880 |
| **27** | 0.3115 | 0.3673 | 0.4297 | 0.4705 | 0.5790 |
| **28** | 0.3061 | 0.3610 | 0.4226 | 0.4629 | 0.5703 |
| **29** | 0.3009 | 0.3550 | 0.4158 | 0.4556 | 0.5620 |
| **30** | 0.2960 | 0.3494 | 0.4093 | 0.4487 | 0.5541 |
| **31** | 0.2913 | 0.3440 | 0.4032 | 0.4421 | 0.5465 |
| **32** | 0.2869 | 0.3388 | 0.3972 | 0.4357 | 0.5392 |
| **33** | 0.2826 | 0.3338 | 0.3916 | 0.4296 | 0.5322 |
| **34** | 0.2785 | 0.3291 | 0.3862 | 0.4238 | 0.5254 |
| **35** | 0.2746 | 0.3246 | 0.3810 | 0.4182 | 0.5189 |
| **36** | 0.2709 | 0.3202 | 0.3760 | 0.4128 | 0.5126 |
| **37** | 0.2673 | 0.3160 | 0.3712 | 0.4076 | 0.5066 |
| **38** | 0.2638 | 0.3120 | 0.3665 | 0.4026 | 0.5007 |
| **39** | 0.2605 | 0.3081 | 0.3621 | 0.3978 | 0.4950 |
| **40** | 0.2573 | 0.3044 | 0.3578 | 0.3932 | 0.4896 |
| **41** | 0.2542 | 0.3008 | 0.3536 | 0.3887 | 0.4843 |
| **42** | 0.2512 | 0.2973 | 0.3496 | 0.3843 | 0.4791 |
| **43** | 0.2483 | 0.2940 | 0.3457 | 0.3801 | 0.4742 |
| **44** | 0.2455 | 0.2907 | 0.3420 | 0.3761 | 0.4694 |
| **45** | 0.2429 | 0.2876 | 0.3384 | 0.3721 | 0.4647 |
| **46** | 0.2403 | 0.2845 | 0.3348 | 0.3683 | 0.4601 |
| **47** | 0.2377 | 0.2816 | 0.3314 | 0.3646 | 0.4557 |
| **48** | 0.2353 | 0.2787 | 0.3281 | 0.3610 | 0.4514 |
| **49** | 0.2329 | 0.2759 | 0.3249 | 0.3575 | 0.4473 |
| **50** | 0.2306 | 0.2732 | 0.3218 | 0.3542 | 0.4432 |

**Lampiran 7:**

**NILAI T TABEL**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pr** | **0.25** | **0.10** | **0.05** | **0.025** | **0.01** | **0.005** | **0.001** |
| **Df** | **0.50** | **0.20** | **0.10** | **0.050** | **0.02** | **0.010** | **0.002** |
| **1** | 1.00000 | 3.07768 | 6.31375 | 12.70620 | 31.82052 | 63.65674 | 318.30884 |
| **2** | 0.81650 | 1.88562 | 2.91999 | 4.30265 | 6.96456 | 9.92484 | 22.32712 |
| **3** | 0.76489 | 1.63774 | 2.35336 | 3.18245 | 4.54070 | 5.84091 | 10.21453 |
| **4** | 0.74070 | 1.53321 | 2.13185 | 2.77645 | 3.74695 | 4.60409 | 7.17318 |
| **5** | 0.72669 | 1.47588 | 2.01505 | 2.57058 | 3.36493 | 4.03214 | 5.89343 |
| **6** | 0.71756 | 1.43976 | 1.94318 | 2.44691 | 3.14267 | 3.70743 | 5.20763 |
| **7** | 0.71114 | 1.41492 | 1.89458 | 2.36462 | 2.99795 | 3.49948 | 4.78529 |
| **8** | 0.70639 | 1.39682 | 1.85955 | 2.30600 | 2.89646 | 3.35539 | 4.50079 |
| **9** | 0.70272 | 1.38303 | 1.83311 | 2.26216 | 2.82144 | 3.24984 | 4.29681 |
| **10** | 0.69981 | 1.37218 | 1.81246 | 2.22814 | 2.76377 | 3.16927 | 4.14370 |
| **11** | 0.69745 | 1.36343 | 1.79588 | 2.20099 | 2.71808 | 3.10581 | 4.02470 |
| **12** | 0.69548 | 1.35622 | 1.78229 | 2.17881 | 2.68100 | 3.05454 | 3.92963 |
| **13** | 0.69383 | 1.35017 | 1.77093 | 2.16037 | 2.65031 | 3.01228 | 3.85198 |
| **14** | 0.69242 | 1.34503 | 1.76131 | 2.14479 | 2.62449 | 2.97684 | 3.78739 |
| **15** | 0.69120 | 1.34061 | 1.75305 | 2.13145 | 2.60248 | 2.94671 | 3.73283 |
| **16** | 0.69013 | 1.33676 | 1.74588 | 2.11991 | 2.58349 | 2.92078 | 3.68615 |
| **17** | 0.68920 | 1.33338 | 1.73961 | 2.10982 | 2.56693 | 2.89823 | 3.64577 |
| **18** | 0.68836 | 1.33039 | 1.73406 | 2.10092 | 2.55238 | 2.87844 | 3.61048 |
| **19** | 0.68762 | 1.32773 | 1.72913 | 2.09302 | 2.53948 | 2.86093 | 3.57940 |
| **20** | 0.68695 | 1.32534 | 1.72472 | 2.08596 | 2.52798 | 2.84534 | 3.55181 |
| **21** | 0.68635 | 1.32319 | 1.72074 | 2.07961 | 2.51765 | 2.83136 | 3.52715 |
| **22** | 0.68581 | 1.32124 | 1.71714 | 2.07387 | 2.50832 | 2.81876 | 3.50499 |
| **23** | 0.68531 | 1.31946 | 1.71387 | 2.06866 | 2.49987 | 2.80734 | 3.48496 |
| **24** | 0.68485 | 1.31784 | 1.71088 | 2.06390 | 2.49216 | 2.79694 | 3.46678 |
| **25** | 0.68443 | 1.31635 | 1.70814 | 2.05954 | 2.48511 | 2.78744 | 3.45019 |
| **26** | 0.68404 | 1.31497 | 1.70562 | 2.05553 | 2.47863 | 2.77871 | 3.43500 |
| **27** | 0.68368 | 1.31370 | 1.70329 | 2.05183 | 2.47266 | 2.77068 | 3.42103 |
| **28** | 0.68335 | 1.31253 | 1.70113 | 2.04841 | 2.46714 | 2.76326 | 3.40816 |
| **29** | 0.68304 | 1.31143 | 1.69913 | 2.04523 | 2.46202 | 2.75639 | 3.39624 |
| **30** | 0.68276 | 1.31042 | 1.69726 | 2.04227 | 2.45726 | 2.75000 | 3.38518 |
| **31** | 0.68249 | 1.30946 | 1.69552 | 2.03951 | 2.45282 | 2.74404 | 3.37490 |
| **32** | 0.68223 | 1.30857 | 1.69389 | 2.03693 | 2.44868 | 2.73848 | 3.36531 |
| **33** | 0.68200 | 1.30774 | 1.69236 | 2.03452 | 2.44479 | 2.73328 | 3.35634 |
| **34** | 0.68177 | 1.30695 | 1.69092 | 2.03224 | 2.44115 | 2.72839 | 3.34793 |
| **35** | 0.68156 | 1.30621 | 1.68957 | 2.03011 | 2.43772 | 2.72381 | 3.34005 |
| **36** | 0.68137 | 1.30551 | 1.68830 | 2.02809 | 2.43449 | 2.71948 | 3.33262 |
| **37** | 0.68118 | 1.30485 | 1.68709 | 2.02619 | 2.43145 | 2.71541 | 3.32563 |
| **38** | 0.68100 | 1.30423 | 1.68595 | 2.02439 | 2.42857 | 2.71156 | 3.31903 |
| **39** | 0.68083 | 1.30364 | 1.68488 | 2.02269 | 2.42584 | 2.70791 | 3.31279 |
| **40** | 0.68067 | 1.30308 | 1.68385 | 2.02108 | 2.42326 | 2.70446 | 3.30688 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pr** | **0.25** | **0.10** | **0.05** | **0.025** | **0.01** | **0.005** | **0.001** |
| **Df** | **0.50** | **0.20** | **0.10** | **0.050** | **0.02** | **0.010** | **0.002** |
| **41** | 0.68052 | 1.30254 | 1.68288 | 2.01954 | 2.42080 | 2.70118 | 3.30127 |
| **42** | 0.68038 | 1.30204 | 1.68195 | 2.01808 | 2.41847 | 2.69807 | 3.29595 |
| **43** | 0.68024 | 1.30155 | 1.68107 | 2.01669 | 2.41625 | 2.69510 | 3.29089 |
| **44** | 0.68011 | 1.30109 | 1.68023 | 2.01537 | 2.41413 | 2.69228 | 3.28607 |
| **45** | 0.67998 | 1.30065 | 1.67943 | 2.01410 | 2.41212 | 2.68959 | 3.28148 |
| **46** | 0.67986 | 1.30023 | 1.67866 | 2.01290 | 2.41019 | 2.68701 | 3.27710 |
| **47** | 0.67975 | 1.29982 | 1.67793 | 2.01174 | 2.40835 | 2.68456 | 3.27291 |
| **48** | 0.67964 | 1.29944 | 1.67722 | 2.01063 | 2.40658 | 2.68220 | 3.26891 |
| **49** | 0.67953 | 1.29907 | 1.67655 | 2.00958 | 2.40489 | 2.67995 | 3.26508 |
| **50** | 0.67943 | 1.29871 | 1.67591 | 2.00856 | 2.40327 | 2.67779 | 3.26141 |
| **51** | 0.67933 | 1.29837 | 1.67528 | 2.00758 | 2.40172 | 2.67572 | 3.25789 |
| **52** | 0.67924 | 1.29805 | 1.67469 | 2.00665 | 2.40022 | 2.67373 | 3.25451 |
| **53** | 0.67915 | 1.29773 | 1.67412 | 2.00575 | 2.39879 | 2.67182 | 3.25127 |
| **54** | 0.67906 | 1.29743 | 1.67356 | 2.00488 | 2.39741 | 2.66998 | 3.24815 |
| **55** | 0.67898 | 1.29713 | 1.67303 | 2.00404 | 2.39608 | 2.66822 | 3.24515 |
| **56** | 0.67890 | 1.29685 | 1.67252 | 2.00324 | 2.39480 | 2.66651 | 3.24226 |
| **57** | 0.67882 | 1.29658 | 1.67203 | 2.00247 | 2.39357 | 2.66487 | 3.23948 |
| **58** | 0.67874 | 1.29632 | 1.67155 | 2.00172 | 2.39238 | 2.66329 | 3.23680 |
| **59** | 0.67867 | 1.29607 | 1.67109 | 2.00100 | 2.39123 | 2.66176 | 3.23421 |
| **60** | 0.67860 | 1.29582 | 1.67065 | 2.00030 | 2.39012 | 2.66028 | 3.23171 |
| **61** | 0.67853 | 1.29558 | 1.67022 | 1.99962 | 2.38905 | 2.65886 | 3.22930 |
| **62** | 0.67847 | 1.29536 | 1.66980 | 1.99897 | 2.38801 | 2.65748 | 3.22696 |
| **63** | 0.67840 | 1.29513 | 1.66940 | 1.99834 | 2.38701 | 2.65615 | 3.22471 |
| **64** | 0.67834 | 1.29492 | 1.66901 | 1.99773 | 2.38604 | 2.65485 | 3.22253 |
| **65** | 0.67828 | 1.29471 | 1.66864 | 1.99714 | 2.38510 | 2.65360 | 3.22041 |
| **66** | 0.67823 | 1.29451 | 1.66827 | 1.99656 | 2.38419 | 2.65239 | 3.21837 |
| **67** | 0.67817 | 1.29432 | 1.66792 | 1.99601 | 2.38330 | 2.65122 | 3.21639 |
| **68** | 0.67811 | 1.29413 | 1.66757 | 1.99547 | 2.38245 | 2.65008 | 3.21446 |
| **69** | 0.67806 | 1.29394 | 1.66724 | 1.99495 | 2.38161 | 2.64898 | 3.21260 |
| **70** | 0.67801 | 1.29376 | 1.66691 | 1.99444 | 2.38081 | 2.64790 | 3.21079 |
| **71** | 0.67796 | 1.29359 | 1.66660 | 1.99394 | 2.38002 | 2.64686 | 3.20903 |
| **72** | 0.67791 | 1.29342 | 1.66629 | 1.99346 | 2.37926 | 2.64585 | 3.20733 |
| **73** | 0.67787 | 1.29326 | 1.66600 | 1.99300 | 2.37852 | 2.64487 | 3.20567 |
| **74** | 0.67782 | 1.29310 | 1.66571 | 1.99254 | 2.37780 | 2.64391 | 3.20406 |
| **75** | 0.67778 | 1.29294 | 1.66543 | 1.99210 | 2.37710 | 2.64298 | 3.20249 |
| **76** | 0.67773 | 1.29279 | 1.66515 | 1.99167 | 2.37642 | 2.64208 | 3.20096 |
| **77** | 0.67769 | 1.29264 | 1.66488 | 1.99125 | 2.37576 | 2.64120 | 3.19948 |
| **78** | 0.67765 | 1.29250 | 1.66462 | 1.99085 | 2.37511 | 2.64034 | 3.19804 |
| **79** | 0.67761 | 1.29236 | 1.66437 | 1.99045 | 2.37448 | 2.63950 | 3.19663 |
| **80** | 0.67757 | 1.29222 | 1.66412 | 1.99006 | 2.37387 | 2.63869 | 3.19526 |

**Lampiran 8:**

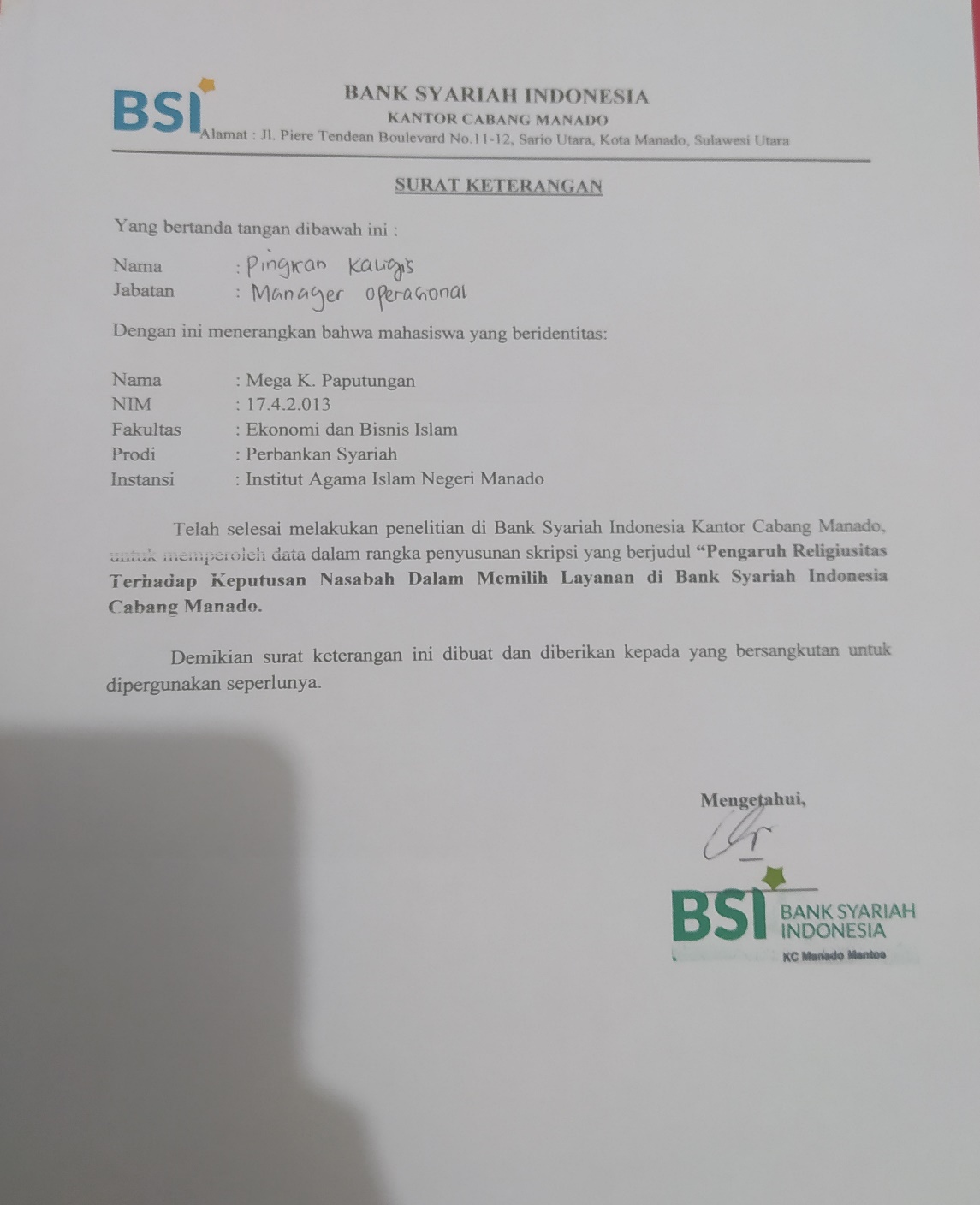
**Tabel Durbin-Watson (DW) a = 5%**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| n | k=1 | | k=2 | | k=3 | | k=4 | | k=5 | |
| dL | dU | dL | dU | dL | dU | dL | dU | dL | dU |
| 6 | 0.6102 | 1.4002 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | 0.6996 | 1.3564 | 0.4672 | 1.8964 |  |  |  |  |  |  |
| 8 | 0.7629 | 1.3324 | 0.5591 | 1.7771 | 0.3674 | 2.2866 |  |  |  |  |
| 9 | 0.8243 | 1.3199 | 0.6291 | 1.6993 | 0.4548 | 2.1282 | 0.2957 | 2.5881 |  |  |
| 10 | 0.8791 | 1.3197 | 0.6972 | 1.6413 | 0.5253 | 2.0163 | 0.3760 | 2.4137 | 0.2427 | 2.8217 |
| 11 | 0.9273 | 1.3241 | 0.7580 | 1.6044 | 0.5948 | 1.9280 | 0.4441 | 2.2833 | 0.3155 | 2.6446 |
| 12 | 0.9708 | 1.3314 | 0.8122 | 1.5794 | 0.6577 | 1.8640 | 0.5120 | 2.1766 | 0.3796 | 2.5061 |
| 13 | 1.0097 | 1.3404 | 0.8612 | 1.5621 | 0.7147 | 1.8159 | 0.5745 | 2.0943 | 0.4445 | 2.3897 |
| 14 | 1.0450 | 1.3503 | 0.9054 | 1.5507 | 0.7667 | 1.7788 | 0.6321 | 2.0296 | 0.5052 | 2.2959 |
| 15 | 1.0770 | 1.3605 | 0.9455 | 1.5432 | 0.8140 | 1.7501 | 0.6852 | 1.9774 | 0.5620 | 2.2198 |
| 16 | 1.1062 | 1.3709 | 0.9820 | 1.5386 | 0.8572 | 1.7277 | 0.7340 | 1.9351 | 0.6150 | 2.1567 |
| 17 | 1.1330 | 1.3812 | 1.0154 | 1.5361 | 0.8968 | 1.7101 | 0.7790 | 1.9005 | 0.6641 | 2.1041 |
| 18 | 1.1576 | 1.3913 | 1.0461 | 1.5353 | 0.9331 | 1.6961 | 0.8204 | 1.8719 | 0.7098 | 2.0600 |
| 19 | 1.1804 | 1.4012 | 1.0743 | 1.5355 | 0.9666 | 1.6851 | 0.8588 | 1.8482 | 0.7523 | 2.0226 |
| 20 | 1.2015 | 1.4107 | 1.1004 | 1.5367 | 0.9976 | 1.6763 | 0.8943 | 1.8283 | 0.7918 | 1.9908 |
| 21 | 1.2212 | 1.4200 | 1.1246 | 1.5385 | 1.0262 | 1.6694 | 0.9272 | 1.8116 | 0.8286 | 1.9635 |
| 22 | 1.2395 | 1.4289 | 1.1471 | 1.5408 | 1.0529 | 1.6640 | 0.9578 | 1.7974 | 0.8629 | 1.9400 |
| 23 | 1.2567 | 1.4375 | 1.1682 | 1.5435 | 1.0778 | 1.6597 | 0.9864 | 1.7855 | 0.8949 | 1.9196 |
| 24 | 1.2728 | 1.4458 | 1.1878 | 1.5464 | 1.1010 | 1.6565 | 1.0131 | 1.7753 | 0.9249 | 1.9018 |
| 25 | 1.2879 | 1.4537 | 1.2063 | 1.5495 | 1.1228 | 1.6540 | 1.0381 | 1.7666 | 0.9530 | 1.8863 |
| 26 | 1.3022 | 1.4614 | 1.2236 | 1.5528 | 1.1432 | 1.6523 | 1.0616 | 1.7591 | 0.9794 | 1.8727 |
| 27 | 1.3157 | 1.4688 | 1.2399 | 1.5562 | 1.1624 | 1.6510 | 1.0836 | 1.7527 | 1.0042 | 1.8608 |
| 28 | 1.3284 | 1.4759 | 1.2553 | 1.5596 | 1.1805 | 1.6503 | 1.1044 | 1.7473 | 1.0276 | 1.8502 |
| 29 | 1.3405 | 1.4828 | 1.2699 | 1.5631 | 1.1976 | 1.6499 | 1.1241 | 1.7426 | 1.0497 | 1.8409 |
| 30 | 1.3520 | 1.4894 | 1.2837 | 1.5666 | 1.2138 | 1.6498 | 1.1426 | 1.7386 | 1.0706 | 1.8326 |
| 31 | 1.3630 | 1.4957 | 1.2969 | 1.5701 | 1.2292 | 1.6500 | 1.1602 | 1.7352 | 1.0904 | 1.8252 |
| 32 | 1.3734 | 1.5019 | 1.3093 | 1.5736 | 1.2437 | 1.6505 | 1.1769 | 1.7323 | 1.1092 | 1.8187 |
| 33 | 1.3834 | 1.5078 | 1.3212 | 1.5770 | 1.2576 | 1.6511 | 1.1927 | 1.7298 | 1.1270 | 1.8128 |
| 34 | 1.3929 | 1.5136 | 1.3325 | 1.5805 | 1.2707 | 1.6519 | 1.2078 | 1.7277 | 1.1439 | 1.8076 |
| 35 | 1.4019 | 1.5191 | 1.3433 | 1.5838 | 1.2833 | 1.6528 | 1.2221 | 1.7259 | 1.1601 | 1.8029 |
| 36 | 1.4107 | 1.5245 | 1.3537 | 1.5872 | 1.2953 | 1.6539 | 1.2358 | 1.7245 | 1.1755 | 1.7987 |
| 37 | 1.4190 | 1.5297 | 1.3635 | 1.5904 | 1.3068 | 1.6550 | 1.2489 | 1.7233 | 1.1901 | 1.7950 |
| 38 | 1.4270 | 1.5348 | 1.3730 | 1.5937 | 1.3177 | 1.6563 | 1.2614 | 1.7223 | 1.2042 | 1.7916 |
| 39 | 1.4347 | 1.5396 | 1.3821 | 1.5969 | 1.3283 | 1.6575 | 1.2734 | 1.7215 | 1.2176 | 1.7886 |
| 40 | 1.4421 | 1.5444 | 1.3908 | 1.6000 | 1.3384 | 1.6589 | 1.2848 | 1.7209 | 1.2305 | 1.7859 |
| 41 | 1.4493 | 1.5490 | 1.3992 | 1.6031 | 1.3480 | 1.6603 | 1.2958 | 1.7205 | 1.2428 | 1.7835 |
| 42 | 1.4562 | 1.5534 | 1.4073 | 1.6061 | 1.3573 | 1.6617 | 1.3064 | 1.7202 | 1.2546 | 1.7814 |
| 43 | 1.4628 | 1.5577 | 1.4151 | 1.6091 | 1.3663 | 1.6632 | 1.3166 | 1.7200 | 1.2660 | 1.7794 |
| 44 | 1.4692 | 1.5619 | 1.4226 | 1.6120 | 1.3749 | 1.6647 | 1.3263 | 1.7200 | 1.2769 | 1.7777 |
| 45 | 1.4754 | 1.5660 | 1.4298 | 1.6148 | 1.3832 | 1.6662 | 1.3357 | 1.7200 | 1.2874 | 1.7762 |
| 46 | 1.4814 | 1.5700 | 1.4368 | 1.6176 | 1.3912 | 1.6677 | 1.3448 | 1.7201 | 1.2976 | 1.7748 |
| 47 | 1.4872 | 1.5739 | 1.4435 | 1.6204 | 1.3989 | 1.6692 | 1.3535 | 1.7203 | 1.3073 | 1.7736 |
| 48 | 1.4928 | 1.5776 | 1.4500 | 1.6231 | 1.4064 | 1.6708 | 1.3619 | 1.7206 | 1.3167 | 1.7725 |
| 49 | 1.4982 | 1.5813 | 1.4564 | 1.6257 | 1.4136 | 1.6723 | 1.3701 | 1.7210 | 1.3258 | 1.7716 |
| 50 | 1.5035 | 1.5849 | 1.4625 | 1.6283 | 1.4206 | 1.6739 | 1.3779 | 1.7214 | 1.3346 | 1.7708 |
| 51 | 1.5086 | 1.5884 | 1.4684 | 1.6309 | 1.4273 | 1.6754 | 1.3855 | 1.7218 | 1.3431 | 1.7701 |
| 52 | 1.5135 | 1.5917 | 1.4741 | 1.6334 | 1.4339 | 1.6769 | 1.3929 | 1.7223 | 1.3512 | 1.7694 |
| 53 | 1.5183 | 1.5951 | 1.4797 | 1.6359 | 1.4402 | 1.6785 | 1.4000 | 1.7228 | 1.3592 | 1.7689 |
| 54 | 1.5230 | 1.5983 | 1.4851 | 1.6383 | 1.4464 | 1.6800 | 1.4069 | 1.7234 | 1.3669 | 1.7684 |
| 55 | 1.5276 | 1.6014 | 1.4903 | 1.6406 | 1.4523 | 1.6815 | 1.4136 | 1.7240 | 1.3743 | 1.7681 |
| 56 | 1.5320 | 1.6045 | 1.4954 | 1.6430 | 1.4581 | 1.6830 | 1.4201 | 1.7246 | 1.3815 | 1.7678 |
| 57 | 1.5363 | 1.6075 | 1.5004 | 1.6452 | 1.4637 | 1.6845 | 1.4264 | 1.7253 | 1.3885 | 1.7675 |
| 58 | 1.5405 | 1.6105 | 1.5052 | 1.6475 | 1.4692 | 1.6860 | 1.4325 | 1.7259 | 1.3953 | 1.7673 |
| 59 | 1.5446 | 1.6134 | 1.5099 | 1.6497 | 1.4745 | 1.6875 | 1.4385 | 1.7266 | 1.4019 | 1.7672 |
| 60 | 1.5485 | 1.6162 | 1.5144 | 1.6518 | 1.4797 | 1.6889 | 1.4443 | 1.7274 | 1.4083 | 1.7671 |
| 61 | 1.5524 | 1.6189 | 1.5189 | 1.6540 | 1.4847 | 1.6904 | 1.4499 | 1.7281 | 1.4146 | 1.7671 |
| 62 | 1.5562 | 1.6216 | 1.5232 | 1.6561 | 1.4896 | 1.6918 | 1.4554 | 1.7288 | 1.4206 | 1.7671 |
| 63 | 1.5599 | 1.6243 | 1.5274 | 1.6581 | 1.4943 | 1.6932 | 1.4607 | 1.7296 | 1.4265 | 1.7671 |
| 64 | 1.5635 | 1.6268 | 1.5315 | 1.6601 | 1.4990 | 1.6946 | 1.4659 | 1.7303 | 1.4322 | 1.7672 |
| 65 | 1.5670 | 1.6294 | 1.5355 | 1.6621 | 1.5035 | 1.6960 | 1.4709 | 1.7311 | 1.4378 | 1.7673 |
| 66 | 1.5704 | 1.6318 | 1.5395 | 1.6640 | 1.5079 | 1.6974 | 1.4758 | 1.7319 | 1.4433 | 1.7675 |
| 67 | 1.5738 | 1.6343 | 1.5433 | 1.6660 | 1.5122 | 1.6988 | 1.4806 | 1.7327 | 1.4486 | 1.7676 |
| 68 | 1.5771 | 1.6367 | 1.5470 | 1.6678 | 1.5164 | 1.7001 | 1.4853 | 1.7335 | 1.4537 | 1.7678 |
| 69 | 1.5803 | 1.6390 | 1.5507 | 1.6697 | 1.5205 | 1.7015 | 1.4899 | 1.7343 | 1.4588 | 1.7680 |
| 70 | 1.5834 | 1.6413 | 1.5542 | 1.6715 | 1.5245 | 1.7028 | 1.4943 | 1.7351 | 1.4637 | 1.7683 |

**Lampiran 9:**

**DOKUMENTASI**

1. Surat Selesai Penelitian



1. Foto Penelitian Bersama Dengan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Manado, Saat Mengajukan Beberapa Pertanyaan dan Pernyataan.



****

**Lampiran 10:**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

1. **Data Pribadi**
2. Nama : Mega K. Paputungan
3. Tempat/Tanggal Lahir : Binjeita, 01 Juli 1999
4. Jenis kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Kewarganegaraan : Indonesia
7. Status : Pelajar
8. Tinggi / Berat badan : 165cm, 59kg
9. Alamat : Jl. Camar IV Malendeng,

Kecamatan Pall II, Kota Manado, Sulawesi Utara

1. Nomor HP/WA : +6285281851015
2. Email : [egapaputungan09@gmail.com](mailto:egapaputungan09@gmail.com)
3. **Riwayat Pendidikan**
4. SD : SD Negeri 1 Bolangitang Timur
5. SMP : SMP Negeri 1 Bolangitang Timur
6. SMA : SMA Negeri 1 Bolangitang Timur
7. Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Manado,

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Prodi Perbankan Syariah S1

Manado, 28 Oktober 2021

Penulis,

Mega K. Paputungan

1. Muhammad Zuhirsyan dan Nurlinda Nurlinda, “Pengaruh Religiusitas dan Persepsi Nasabah terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah,” *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari’ah*, 10.1 (2018), 48 [↑](#footnote-ref-1)
2. W O Bakara, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menabung Pada Tabungan iB Hasanah Di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Binjai,” 1 (2020), 43–50 [↑](#footnote-ref-2)
3. Ramadhani, “Analisis Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan dan Lingkungan Sosial Terhadap minat menabung Mahasiswa di Bank Syariah Kota Malang,” *e – Jurnal Riset Manajemen*, 8 (2019), 79–87. [↑](#footnote-ref-3)
4. Saiful Ghozi, Ramli Ramli, dan Asri Setyani, “Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jenis Bank: Penerapan Model Regresi Logistik Biner (Studi Kasus Pada Bank Bri Cabang Balikpapan),” *Media Statistika*, 11.1 (2018), 17–26 [↑](#footnote-ref-4)
5. Abdul Haris Romdhoni dan Dita Ratna Sari, “Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4.02 (2018), 136. [↑](#footnote-ref-5)
6. In The et al., “prosiding keuangan dan perbankan syariah,” *prosiding hukum ekonomi syariah*, 5 (2019), 265–66. [↑](#footnote-ref-6)
7. Pengaruh Kompetensi et al., “Vol. 04, No. 01. Tahun 2019 ISSN 2540-959X,” 04.01 (2019), 16–29. [↑](#footnote-ref-7)
8. Anton Bawono dan Milatunnikmah Finisia Rahajeng Oktaviani, “Analisis Pemahaman, Produk, dan Tingkat Religiusitas terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Menjadi Nasabah Bank Syariah Cabang Salatiga,” *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7.1 (2016), 29 [↑](#footnote-ref-8)
9. Aryadi Nengah Gunawan, “Pengaruh Promosi Dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan Ekasave Pada Bank Eka Kantor Pusat Metro,” *Jurnal Ilmiah*, 10.2 (2015), 1–94. [↑](#footnote-ref-9)
10. Zuhirsyan dan Nurlinda,*Pengaruh Religiusitas dan Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah,* Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol. 10 2018, hal 48 [↑](#footnote-ref-10)
11. Rokhmania Nurmaeni, Siti Hasanah, dan Mustika Widowati, “Analisis Pengaruh Hedonisme, Religiusitas, Motivasi, dan Promosi terhadap Keputusan Menabung pada Bank Syariah (Studi Kasus pada PT Bank BRI Syariah, Tbk Kantor Cabang Pembantu Majapahit Semarang),” *Jurnal Tabarru’ : Islamic Banking and Finance*, Vol. 3.2 (2020), 303–12. [↑](#footnote-ref-11)
12. Bakara, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menabung Pada Tabungan iB Hasanah Di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Binjai, Vol 1. (2020), 43-50. [↑](#footnote-ref-12)
13. Desiana, Dkk. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Di Kota Tasikmalaya,” Akuntabilitas, 11.1 (2018), 23–34. [↑](#footnote-ref-13)
14. Rohmadi, Dkk, “Analisi Faktor Penentu Keputusan Nasabah dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional di Kote Bengkulu,” Jurnal Munhaj, 4.3 (2016), 283–90. [↑](#footnote-ref-14)
15. Fadhilatul Hasanah, “Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah,” *BALANCE Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4.1 (2019), 485 <https://doi.org/10.32502/jab.v4i1.1815>. [↑](#footnote-ref-15)
16. Setia Budhi Wilardjo, “Peran dan Perkembangan Bank Syariah,” *Value Added*, 53.9 (2019), 1689–99 <http://jurnal.unimus.ac.id>. [↑](#footnote-ref-16)
17. Bawono dan Oktaviani. [↑](#footnote-ref-17)
18. Wibowo Ery dan Andwiani Sinarasri, “Analisis Religiusitas, Pemahaman Produk dan Sistem Pembiayaan Syariah,” *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang*, 2014. [↑](#footnote-ref-18)
19. Ghozi, Ramli, dan Setyani. [↑](#footnote-ref-19)
20. Zuhirsyan dan Nurlinda. [↑](#footnote-ref-20)
21. Ghozali Maski, “*Analisis Keputusan Menabung: Pendekatan Komponen dan Model Logistik Studi Pada Bank Syariah Malang*”, Journal Of Indonesia Applied Economics, Vol. 4 No. 1 Mei 2010 [↑](#footnote-ref-21)
22. Endang Daniel santoso, “Pengaruh Faktor Budaya, Sosial, Pribadi dan Faktor Psikologis Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dalam Memilih Produk Operator Seluler Indosat-M3 di Kecamatan Prigapus Kab. Semarang,” *Among Makarti Vol.6 No.12, Desember 2013*, 6.12 (2013), 112–29. [↑](#footnote-ref-22)
23. Rizqa Ramadhaning dan Ari Setiawan, “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia T untang,” *Volume 3 Nomor 2, Desember 2012*, 3 (2012), 277–97. [↑](#footnote-ref-23)
24. Kbbi <https://typoonline.com/kbbi/layanan>. diakses 23 juni pukul 02:06 [↑](#footnote-ref-24)
25. Freddy Rangkuti, *Costumer Service Satisfaction dan Call Center, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 6* [↑](#footnote-ref-25)
26. M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah,* (Jakarta: Alfabeta, 2010), h. 211. [↑](#footnote-ref-26)
27. Imanuel Adhitya Wulanata Chrismastianto, “Analisis swot implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di indonesia,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 20.1 (2017), [↑](#footnote-ref-27)
28. Sugiono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,* (Cet.23 : Bandung: Alfabeta 2016) h.7 [↑](#footnote-ref-28)
29. Sugiono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Cet 26 : Bandung : Alfabeta 2017) h.80 [↑](#footnote-ref-29)
30. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2006), h.85 [↑](#footnote-ref-30)
31. Sugiono, *“Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D”* (Cet 26 : Bandung : Alfabeta 2017) h.81 [↑](#footnote-ref-31)
32. Nuning Indah Pratiwi, “Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi,” *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1.2 (2017), 202–24. [↑](#footnote-ref-32)
33. Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 152 [↑](#footnote-ref-33)
34. A.A Putu Ratih Cahaya Ningsih dan P. Dyan S. Yaniartha, “Pengaruh Kompetensi , Independensi , dan Time Budget Pressure Terhadap Kualitas Audit,” *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4.1 (2013), 92–109. [↑](#footnote-ref-34)
35. Wirantna surjarweni, “*metedologi penelitian bisnis dan ekonomi pendekatan kuantitatif”,* (jogyakarta:pustakabarupress, 2018) h.178 [↑](#footnote-ref-35)
36. Wirantna surjarweni, “*metedologi penelitian bisnis dan ekonomi pendekatan kuantitatif”,* (jogyakarta:pustakabarupress, 2018) h.120 [↑](#footnote-ref-36)