



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA BANK SYARIAH INDONESIA KCP FLAMBOYAN KABUPATEN KAMPAR

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Syariah dan Hukum



OLEH

SRI REZEKI

NIM.12020525891

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

1447 H/2025 M



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skrripsi dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA PERBANKAN SYARIAH (STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU PELAMBOYAN KABUPATEN KAMPAR)”**, yang ditulis oleh:

Nama : Sri Rezeki
NIM : 12020525891
Program Studi : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 09 Oktober 2025

Pembimbing Skripsi I

Dr. Studi Azwar S.E., M.Ec

Pembimbing Skripsi II

Zilal Afwa Ajidin, S.E., M.A

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Scripsi dengan judul : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA BANK SYARIAH INDONESIA FLAMBOYAN KABUPATEN KAMPAR** yang ditulis oleh:

Nama : Sri Rezeki
NIM : 12020525891
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Senin / 15 Desember 2025
Waktu : 08.00 WIB
Tempat : Ruang Munaqasah LT 2 (Gedung Belajar)

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 22 Desember 2025
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Zulkifli, M.Ag

Sekretaris
Zilal Afwa Ajidin, SE., M.A

Penguji I
Dr. Syahpawi, S.Ag., M.Sh

Penguji II
Nur Hasanah, SE., MM

(Signatures of the Exam Panel Members)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. H. Maghfirah, M.A
NIP. 197410252003121002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : SRI REZEKI
NIM : 12020525891
Tempat/ Tgl. Lahir : PETAPAHAN, 05 SEPTEMBER 2000
Fakultas/Pascasarjana : SYARIAH DAN HUKUM
Prodi : EKONOMI SYARIAH
Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGHARUI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA BANK SYARIAH INDONESIA KCP FLAMBOYAN KABUPATEN KAMPAR

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertai/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya * dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya , *saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)*saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 7 Januari 2026,
Yang membuat pernyataan



SRI REZEKI.
NIM : 12020525891

pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRAK

Rezeki, (2025) : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Bank Syariah Indonesia Flamboyan Kabupaten Kampar

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pertumbuhan jumlah nasabah perbankan syariah yang belum optimal apabila dibandingkan dengan potensi pasar yang ada, meskipun mayoritas masyarakat beragama Islam. Hal tersebut menunjukkan bahwa keputusan nasabah dalam memilih bank syariah tidak hanya dipengaruhi oleh faktor religius, tetapi juga oleh kualitas pelayanan dan tingkat pengetahuan terhadap produk perbankan syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh religiusitas, kualitas Pelayanan, dan pengetahuan nasabah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Flamboyan Kabupaten Kampar.. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Flamboyan Kabupaten Kampar dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan metode regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, yang dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Kualitas Pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, ditunjukkan oleh hasil uji t dengan nilai signifikansi di bawah 0,05. Selanjutnya, pengetahuan nasabah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah. Secara simultan, religiusitas, kualitas Pelayanan, dan pengetahuan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah, yang dibuktikan melalui hasil uji F dengan nilai F hitung lebih besar dari F tabel. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,464 menunjukkan bahwa variabel religiusitas, kualitas layanan, dan pengetahuan nasabah mampu menjelaskan 46,4% variasi keputusan nasabah, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Religiusitas, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Nasabah, Keputusan Nasabah



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, dengan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan alam baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita ke jalan dan arah yang lebih baik, yang telah meninggalkan dua pedoman dan petunjuk hidup ke arah jalan yang benar, yaitu Al-Qur'an dan Sunnah.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA BANK SYARIAH INDONESIA FLAMBOYAN KABUPATEN KAMPAR”**.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan dukungan, perhatian dan bimbingan dari berbagai pihak yang terkait, Maka dari itu penulis mengucapkan terimakasih yang begitu besar kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS.,SE.,AK,CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Bapak Prof. H. Raihani, M. Ed., Ph.D selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr. Alex Wenda, ST, M.Eng selaku Wakil Rektor II, dan Bapak Dr. Harris Simaremare, M.T selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. H. Maghfirah, M.A selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, beserta Bapak Dr, H. Akmal Abdul Munir, Lc., M.A selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi, S.Ag.,M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Dr. Hj. Sofia Hardani, M.Ag selaku Wakil Dekan III yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

3. Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc, Ak. CA selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan Bapak Zilal Afwa Ajidin, S.E., M.A selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah, serta bapak ibu dosen dan karyawan karyawan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan saran yang terbaik dan dukungan kepada penulis selama perkuliahan.
4. Bapak Dr. Budi Azwar S.E., M.Ec selaku Dosen Pembimbing I sekaligus sebagai Penasehat Akademik yang telah membimbing dan memberikan saran kepada penulis selama perkuliahan. Selanjutnya Bapak Zilal Afwa Ajidin, S.E., M.A selaku Dosen pembimbing II, yang telah memberikan arahan, membantu penyempurnaan materi dan sistematika penulisan serta telah meluangkan waktu untuk mendampingi peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kepustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau selaku pihak yang telah menyediakan referensi berupa buku, jurnal dan skripsi guna untuk menyempurnakan skripsi ini.
6. Pihak-pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Flamboyan Kabupaten Kampar yang telah memberikan akses dan izin serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda H. Amirudin Panggabean. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- namun beliau mampu mendidik penulis , memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana. Terimakasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang telah engkau tukarkan menjadi nafkah demi anakmu bisa sampai di tahap ini, terimakasih telah menjadi contoh ayah yang sangat baik untuk penulis.
8. Pintu surgaku, Ibunda Siti Bernama Br Rambe, terimakasih atas segala doa,pesan dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah dan usaha penulis untuk menjadi seseorang yang berpendidikan , terimakasih atas kasih sayang tanpa batas , atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup penulis, gelar ini ada atas bekat doa-doa yang selalu ibu langitkan. Terimakasih untuk setiap perjuangan ibu demi penulis bisa sampai di tahap ini, gelar sarjana ini penulis persembahkan untuk pintu surgaku.
 9. Saudara-saudara Kandung penulis, abang pertama Amir Halim Panggabean S.Sos , abang kedua Komarudin Panggabean dan adik bungsu Sabar Panggabean S.P terimakasih atas dukungannya secara moril maupun materil, terimakasih juga atas motivasi dan dukungan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
 10. Kakak-kakak ipar penulis, Siti Masherawati S.Pd , Romaito Pane S.Keb penulis ucapkan terimakasih atas segala motivasi dan selalu menguatkan penulis bahwa perjuangan yang di mulai ini harus di akhiri , terimakasih atas semangat yang tak pernah menjatuhkan dan tetap selalu menyokong penulis.
 11. Kepada keponakan-keponakan tercinta, Amir Bahri Ramadhan Panggabean dan Aqmar Nizam Panggabean, terimakasih atas kelucuan-kelucuan kalian yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis senang,sehingga penulis semangat membuat skripsi ini sampai selesai.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

12. Kepada sahabat-sahabat penulis, Afni Rehulina Br Ginting S.E, Yuliani Astuti Tanjung S.E, Fitri Anggara Sianipar S.E, terimakasih telah menjadi sahabat seperjuangan yang sangat baik, terimakasih telah sudi mengisi waktu-waktu kosong itu dengan banyak nya cerita dan pengalaman kita , penulis sangat bangga dan bahagia di sela waktu ini kalian tetap kebersamai penulis.
13. kepada sahabat-sahabat penulis, Endang Tia Susila S.E, Meileny Purnama Safitri S.E, Azizah Putri Ramadhani S.E , terimakasih telah menjadi sahabat penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini, terimakasih telah banyak memberikan pengalaman dan ikut serta dalam setiap perjuangan di masa perkuliahan, kita jangan pernah asing walaupun sudah jauh, terimakasih untuk motivasi dan pembelajaran hidup bagi penulis.
14. Kepada sahabat penulis, Hasmiatun Hasanah S.Sos, terimakasih telah banyak memberikan pengalaman di dunia per skripsian ini, terimakasih atas motivasi dan semangat kepada penulis.
15. STerakhir, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang mendalam kepada diri sendiri, Sri Rezeki Wulandari. Terimakasih telah bertahan sejauh ini untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut keraguan namun tetap dijalani serta setiap ketakutan yang berhasil dilawan dengan keberanian . terimakasih kepada hati yang tetap ikhlas meski tidak semua hal berjalan dengan harapan. Penulis bangga kepada diri sendiri yang telah mampu bertahan di berbagai fase sulit dalam kehidupan ini. Semoga kedepannya raga ini tetap kuat, hati tetap tegar, jiwa tetap lapang dalam menghadapi proses kehidupan kedepannya. Mari terus bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

16 Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya. Semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan karunianya, Aamiin yaa Rabbal 'Alamin.

Semoga segala bantuan dukungan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis menjadi nilai ibadah dan diberikan balasan yang berlipat ganda oleh Allah SWT.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi yang telah disusun ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan, keterbatasan, baik dari isi maupun konsep penyusunan. Oleh karena itu, penulis menerima dengan terbuka kritik dan saran yang berhubungan dengan skripsi ini yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini dan selanjutnya.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca maupun untuk peneliti selanjutnya. *Aamiin ya rabbal'alami.*

Wassalamuallaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Pekanbaru, Desember 2025

Penulis,

Sri Rezeki

NIM.12020525891



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Perbankan Syariah	13
B. Nasabah.....	13
C. Keputusan Nasabah.....	15
D. Faktor Faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah.....	17
E. Religiusitas.....	25
F. Kualitas Pelayanan.....	25
G. Pengetahuan Nasabah	26
H. Penelitian Terdahulu	28
I. Kerangka Pemikiran	31
K. Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	34
D. Jenis dan Sumber Data.....	35
E. Populasi dan Sampel	35
F. Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data.....	37

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

G. Definisi Operasional Variabel	43
H. Gambaran Umum Perusahaan	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Hasil Penelitian	49
1. Karakteristik Responden	49
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	53
3. Uji Kualitas Data.....	58
4. Uji Asumsi Klasik.....	63
5. Analisis Data Penelitian	69
B. Pembahasan	76
1. Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah di BSI KCP Flamboyan Kabupaten Kampar.....	76
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah di BSI KCP Flamboyan Kabupaten Kampar	82
3. Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Di BSI KCP Flamboyan Kabupaten Kampar.....	89
4. Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah di BSI KCP Flamboyan Kabupaten Kampar.....	94
BAB V PENUTUP	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

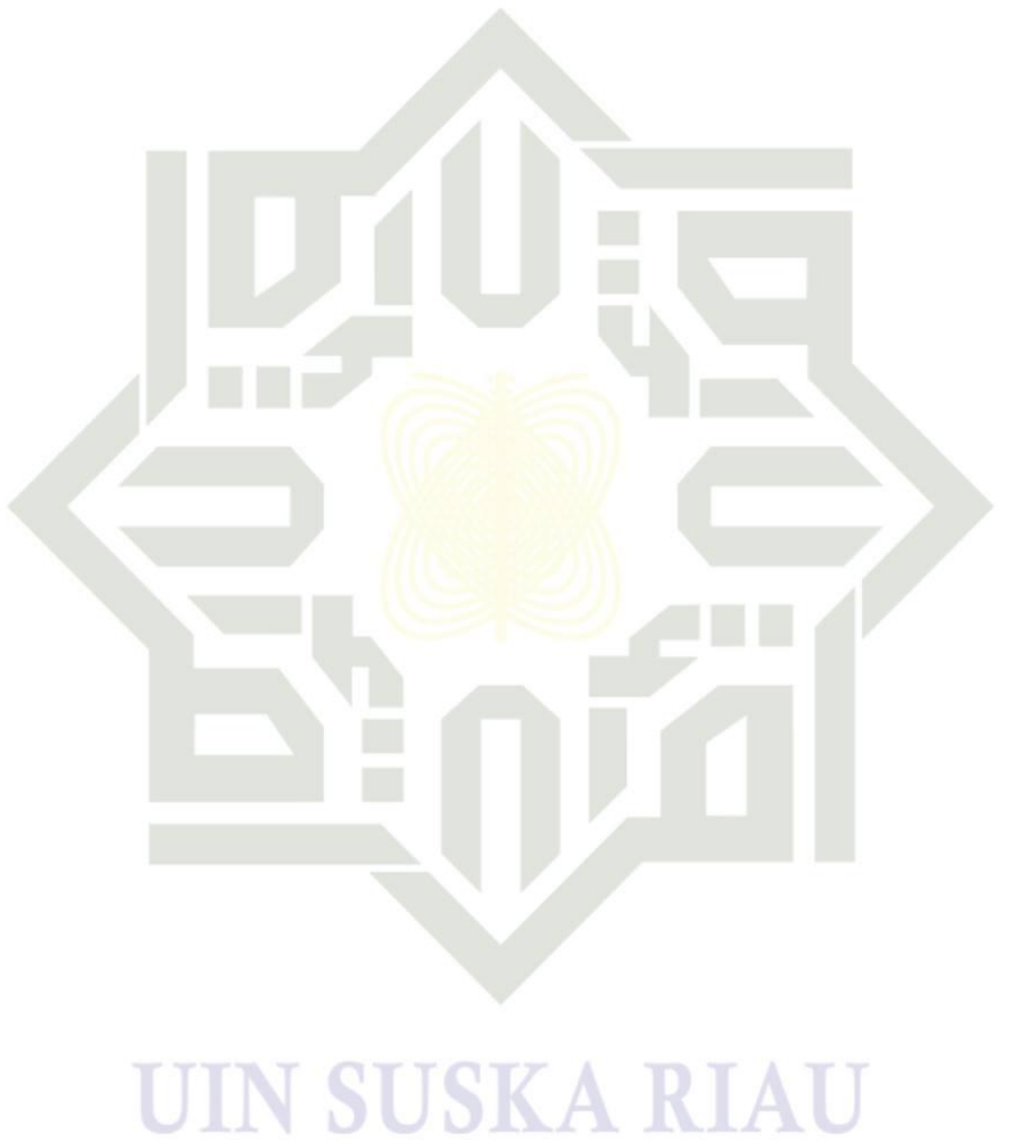
DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Periode 2021 Sampai 2024	4
Tabel 1. 2	Data Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Flamboyan Kampar Periode 2021 Sampai 2024	28
Tabel 2. 1	Penelitian yang relevan dengan topik yang dilakukan peneliti	28
Tabel 3. 1	Parameter Skala Likert.....	43
Tabel 3. 2	Definisi Operasional Variabel	43
Tabel 4. 1	Responden Berdasarkan Umur	49
Tabel 4. 2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4. 3	Responden Menurut Tingkat Pendidikan	51
Tabel 4. 4	Responden Menurut Pekerjaan	51
Tabel 4. 5	Responden Berdasarkan Penghasilan	52
Tabel 4. 6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Labelisasi Halal (X1) ..	54
Tabel 4. 7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan (X2).....	55
Tabel 4. 8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Penegtahuan Nasabah (X3).....	56
Tabel 4. 9	Rekapitulasi Tanggapan Responden Keputusan Nasabah (Y).....	57
Tabel 4. 10	Uji Validitas Religiusitas (X1)	59
Tabel 4. 11	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	60
Tabel 4. 12	Uji Validitas Pengetahuan Nasabah (X3)	61
Tabel 4. 13	Uji Validitas Keputusan Nasabah (Y)	62
Tabel 4. 14	Rekapitulasi Uji Reliabilitas	63
Tabel 4. 15	Hasil Uji Normalitas dengan Kormogolov Smirnov	65
Tabel 4. 16	Rekapitulasi Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4. 17	Rekapitulasi Uji Autokorelasi.....	69
Tabel 4. 18	Nilai Koefisien Regresi.....	70
Tabel 4. 19	Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	72

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4. 20	Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	74
Tabel 4. 21	Nilai Korelasi	76
Tabel 4. 22	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R ²).....	76

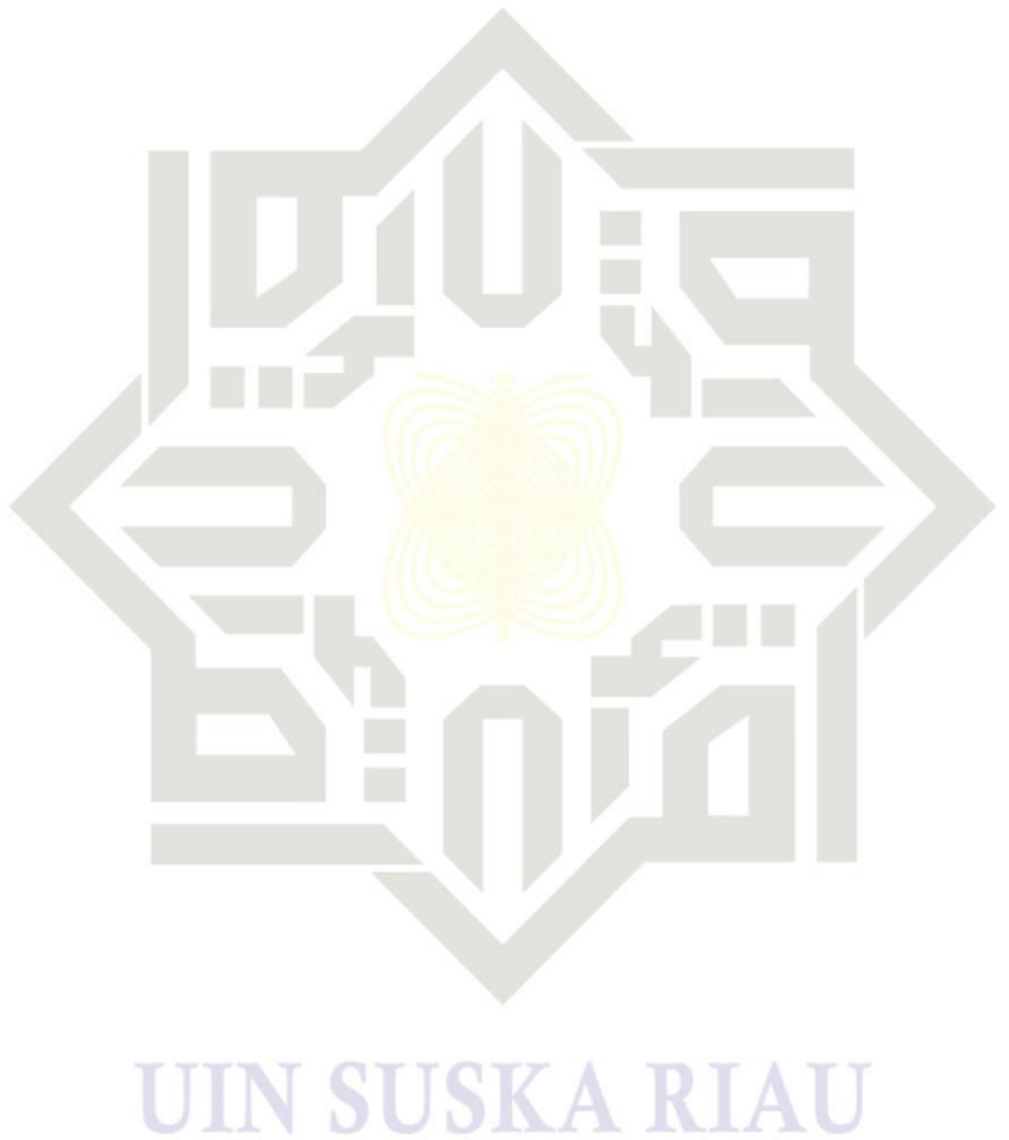


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran	332
Gambar 4. 1	Uji Normalitas	64
Gambar 4. 2	Uji Heteroskedastisitas	68





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan dalam dua dekade terakhir. Hal ini ditandai dengan meningkatnya jumlah bank syariah dan unit usaha syariah, serta berkembangnya produk dan Pelayanan berbasis prinsip syariah. Menurut Otoritas Jasa Keuangan pangsa pasar perbankan syariah telah mencapai 6,96% dari total industri perbankan nasional. Capaian ini menunjukkan adanya peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan syariah.¹

Keputusan pembelian merupakan pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pembelian, setiap orang pasti pernah mempertimbangkan sesuatu hal sebelum melakukan keputusan pembelian. artinya seseorang dapat membuat keputusan, haruslah tersedia beberapa alternatif pilihan. Keputusan untuk membeli dapat mengarah kepada bagaimana proses dalam pengambilan keputusan tersebut itu dilakukan.² Tahapan dalam keputusan membeli yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan membeli, dan perilaku sesudah membeli.

¹ Otoritas Jasa Keuangan, *Laporan Perkembangan Perbankan Syariah Indonesia Tahun 2023*, (Jakarta: OJK, 2023), h.17

² Aprizal, *Orientasi Pasar Dan Keunggulan Bersaing* (Jakarta: Celebes Media Perkasa, 2018), h. 23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut Kotler, keputusan nasabah merupakan hasil dari proses pertimbangan yang dilakukan konsumen dalam memilih dan menggunakan jasa perbankan yang dianggap paling mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya.³ Salah satu faktor utama yang mempengaruhi keputusan nasabah adalah aspek religiusitas. Nasabah yang memiliki pemahaman dan komitmen kuat terhadap ajaran Islam cenderung memilih bank syariah karena sistem operasionalnya yang bebas riba dan sesuai dengan prinsip-prinsip muamalah dalam Islam. Bagi kelompok ini, penggunaan bank syariah bukan sekadar kebutuhan finansial, melainkan juga bentuk implementasi nilai-nilai agama dalam kehidupan sehari-hari.

Windari dan Nisa menemukan bahwa religiusitas dan pendidikan mengenai perbankan syariah berpengaruh terhadap keputusan nasabah, sedangkan faktor pelayanan dan lingkungan sosial tidak terlalu signifikan. Ini menunjukkan bahwa pemahaman dan keyakinan terhadap prinsip syariah menjadi pertimbangan utama bagi sebagian nasabah.⁴

Selain itu, faktor pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap produk perbankan syariah juga berpengaruh besar. Banyak calon nasabah yang belum memahami perbedaan mendasar antara sistem syariah dan konvensional, sehingga mereka tidak melihat urgensi untuk beralih ke perbankan syariah. Kurangnya edukasi dan sosialisasi produk perbankan syariah menjadi hambatan dalam memperluas jangkauan pasar.

³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm.

⁴ Sri Windari dan Fauzatul Laily Nisa, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah, dalam *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Bisnis (EBMJ)*, Volume 3., No. 02., (2024), h. 442

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Penelitian oleh Ridho di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat menunjukkan bahwa pengetahuan produk, promosi, margin keuntungan, dan prosedur pembiayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan Ijarah Muntahiyah Bittamli. Ini menekankan pentingnya edukasi dan transparansi dalam produk perbankan syariah.⁵

Faktor pelayanan dan kualitas sumber daya manusia di bank syariah turut menjadi pertimbangan. Nasabah akan cenderung memilih lembaga keuangan yang memberikan pelayanan ramah, cepat, dan profesional. Jika kualitas pelayanan di bank syariah dirasakan lebih baik, maka peluang untuk menarik nasabah baru akan lebih besar. Di sisi lain, pelayanan yang lambat atau kurang informatif dapat membuat nasabah ragu. Penelitian yang dilakukan oleh Hastharita menemukan bahwa lingkungan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa bank syariah. Ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap nilai-nilai religius dan pelayanan yang diberikan oleh bank syariah dapat mempengaruhi keputusan mereka.⁶

Salah satu lembaga perbankan syariah yang menonjol saat ini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI), yang terbentuk dari penggabungan tiga bank syariah milik BUMN pada tahun 2021. BSI memiliki peran penting dalam

⁵ Naimatul Ridho, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Ijarah Muntahiyah Bittamlik Pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat, dalam *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Volume 3., No. 3., (2024), h. 203

⁶ Rafiq Hastarita, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Jasa Bank Syariah di Makassar, dalam *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Volume 4., No. 1., (2020), h.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

memperluas inklusi keuangan syariah di berbagai daerah, termasuk di wilayah kabupaten Kampar, Salah satu kantor cabangnya, yaitu Kantor Cabang Pembantu (KCP) Flamboyan Kabupaten Kampar, menjadi objek yang menarik untuk diteliti terkait keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu entitas utama dalam industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan yang signifikan dalam jumlah nasabah maupun penguatan Pelayanan digital. Hingga akhir Desember 2023, jumlah nasabah BSI mencapai 19,65 juta, mencatatkan pertumbuhan sebesar 10,53% secara tahunan. Hal ini mengindikasikan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan syariah, yang berlandaskan prinsip-prinsip Islam seperti larangan riba, ketidakpastian (gharar), dan transaksi spekulatif (maysir) (Bank BSI, 2023). Berikut data nasabah Bank Syariah Indonesia mulai dari tahun 2021 hingga tahun 2024.

Tabel 1.1
Data Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Periode 2021 Sampai 2024

Periode	Jumlah Nasabah (Juta)	Keterangan
Februari 2021	14,0	Jumlah nasabah awal pasca-merger.
Desember 2022	17,7	Pertumbuhan 3 juta juta nasabah dalam 1 tahun.
Desember 2023	19,65	Pertumbuhan 1,87 juta nasabah dalam 1 tahun.
Juni 2024	>20,0	Pertumbuhan rata-rata 2 juta nasabah per tahun.

Sumber: Laporan Tahunan BSI dan CNBC Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel di atas menunjukkan perkembangan jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) sejak pendiriannya pada Februari 2021 hingga Juni 2024. Pada awal berdirinya, BSI memiliki sekitar 14 juta nasabah pasca-merger tiga bank syariah milik BUMN.. Pada akhir Desember 2022, jumlah nasabah tercatat sebesar 17,80 juta, yang tercantum dalam Laporan Tahunan BSI. Pada Desember 2023, jumlah nasabah mencapai 19,65 juta, dengan pertumbuhan sekitar 1,87 juta nasabah dalam satu tahun. Terakhir, pada Juni 2024, jumlah nasabah diperkirakan melampaui 20 juta, menjadikan BSI bank syariah dengan jumlah nasabah terbesar di dunia, berkat strategi digitalisasi dan ekspansi layanan yang terus berkembang.

Selain pertumbuhan jumlah nasabah secara umum, penggunaan layanan digital BSI juga mengalami percepatan yang signifikan. Per Maret 2024, tercatat 6,70 juta pengguna BSI Mobile, meningkat 29,35% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Bahkan, 93,6% dari nasabah baru BSI membuka rekening secara digital, yang menunjukkan adanya transformasi dalam perilaku konsumen terhadap layanan keuangan syariah berbasis teknologi (Bank BSI, 2024). Hal ini sejalan dengan upaya BSI dalam memperluas inklusi keuangan berbasis syariah melalui digitalisasi.

Layanan syariah yang disediakan oleh BSI juga mencakup tabungan haji yang mengalami pertumbuhan signifikan. Terhitung pada 2024, jumlah rekening tabungan haji mencapai 5,52 juta, meningkat 10,96% dibandingkan Desember 2023. Pertumbuhan ini memperkuat posisi BSI sebagai lembaga keuangan yang dipercaya dalam pengelolaan dana ibadah, terutama ibadah haji yang menjadi kebutuhan mayoritas umat Muslim di Indonesia.⁷

⁷ Bank Syariah Indonesia. *Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia Tahun 2024*. Jakarta: PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 2024.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Selain itu, perluasan jaringan Pelayanan juga dilakukan melalui peningkatan jumlah agen BSI (BSI Agen) yang per Februari 2024 telah mencapai 90.000 agen, naik 48,9% secara tahunan. Agen ini berperan penting dalam menjangkau masyarakat di wilayah pedesaan yang belum terlayani oleh kantor cabang, sehingga memperkuat misi BSI dalam meningkatkan literasi dan inklusi keuangan syariah secara nasional .

Dengan pencapaian-pencapaian tersebut, Bank Syariah Indonesia tidak hanya berhasil menarik perhatian masyarakat secara kuantitatif, tetapi juga menunjukkan keberhasilan dalam transformasi Pelayanan yang lebih inklusif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Hal ini menjadi indikator penting dalam menilai daya saing bank syariah di tengah dominasi bank konvensional di Indonesia.

Dengan berbagai capaian tersebut, Bank Syariah Indonesia tidak hanya berhasil menarik perhatian masyarakat dari sisi kuantitas melalui peningkatan jumlah nasabah dan perluasan jaringan layanan, tetapi juga menunjukkan keberhasilan dalam melakukan transformasi Pelayanan perbankan yang lebih inklusif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital. Transformasi ini tercermin dari penguatan Pelayanan perbankan digital, perluasan akses melalui agen BSI, serta kemudahan pembukaan rekening dan transaksi secara daring. Upaya tersebut menegaskan bahwa BSI tidak hanya berfokus pada kepatuhan terhadap prinsip syariah, tetapi juga berorientasi pada peningkatan kualitas Pelayanan dan efisiensi transaksi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern. Oleh karena itu, pencapaian ini menjadi indikator penting dalam menilai daya saing perbankan syariah di tengah dominasi bank konvensional

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang telah lebih dahulu memiliki jaringan luas, teknologi yang matang, serta tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi.

Namun demikian, berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Flamboyan Kabupaten Kampar, masih ditemukan kenyataan bahwa tidak seluruh masyarakat menjadikan bank syariah sebagai lembaga keuangan utama dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangannya. Sebagian nasabah masih melakukan perbandingan antara Pelayanan yang diberikan oleh BSI dan bank konvensional, terutama terkait aspek kualitas pelayanan, kecepatan dan kemudahan transaksi, pemahaman terhadap produk dan akad perbankan syariah, lokasi kantor yang strategis, serta tingkat kepercayaan terhadap sistem syariah yang diterapkan. Kondisi ini tercermin dari adanya calon nasabah yang menunjukkan sikap ragu untuk beralih sepenuhnya ke perbankan syariah, meskipun mayoritas masyarakat di Kabupaten Kampar beragama Islam.

Keraguan tersebut mengindikasikan bahwa keputusan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh factor religiusitas semata, tetapi juga oleh faktor rasional lainnya, seperti pelayanan, pengetahuan, dan persepsi terhadap kinerja bank syariah.

Berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan pada BSI KCP Flamboyan Kampar, masih ditemukan bahwa tidak semua masyarakat memilih bank syariah sebagai lembaga keuangan utama. Sebagian nasabah masih membandingkan layanan BSI dengan bank konvensional, terutama dari sisi kualitas pelayanan, kemudahan transaksi, pengetahuan produk, lokasi kantor, serta kepercayaan terhadap sistem syariah yang diterapkan. Hal ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

terlihat dari adanya calon nasabah yang ragu untuk beralih sepenuhnya ke perbankan syariah meskipun mayoritas masyarakat di wilayah Kampar beragama Islam.

Permasalahan lain yang terjadi di lapangan adalah masih terbatasnya pemahaman nasabah terhadap produk dan akad perbankan syariah. Beberapa nasabah memilih BSI bukan karena pemahaman prinsip syariah, melainkan karena faktor lokasi yang strategis, kebutuhan administratif, atau pengaruh lingkungan. Selain itu, masih terdapat persepsi bahwa Pelayanan perbankan syariah kurang kompetitif dibandingkan bank konvensional, terutama dalam hal kecepatan Pelayanan dan fasilitas digital.⁸

Tabel 1.2
Data Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP
Flamboyan Kampar Periode
2021 Sampai 2024

Periode	Jumlah Nasabah	Keterangan
2021	920	Jumlah nasabah awal pasca-merger.
2022	1045	Peningkatan Pelayanan Digital.
2023	1155	Perluasan Produk dan edukasi nasabah
2024	1220	Pertumbuhan nasabah aktif

Sumber: Laporan Tahunan BSI Kcp Flamboyan

Data pendukung di lapangan menunjukkan bahwa pertumbuhan jumlah nasabah BSI KCP Flamboyan Kampar mengalami peningkatan, namun belum optimal jika dibandingkan dengan potensi pasar yang ada. Hal ini mengindikasikan bahwa keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah tidak hanya dipengaruhi oleh faktor religius semata, tetapi juga oleh faktor pelayanan, promosi, produk, dan kepercayaan.

⁸ Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia* (Jakarta: OJK, 2023), hlm. 45–46.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Berdasarkan berbagai temuan tersebut, penting untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah, khususnya di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Flamboyan Kabupaten Kampar. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pihak bank dalam merumuskan strategi yang efektif untuk meningkatkan jumlah nasabah dan memperkuat posisi perbankan syariah di Indonesia.

Bersumber pada penjabaran latar belakang permasalahan di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA BANK SYARIAH INDONESIA KCP FLAMBOYAN KABUPATEN KAMPAR”**

B. Batasan Masalah

Batasan dalam penelitian ini difokuskan pada analisis Faktor utama yang diperkirakan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah, yaitu religiusitas, pengetahuan nasabah dan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukann pada nasabah individu Bank Syariah Indonesia KCP Flamboyan Kabupaten Kampar dan tidak mencakup faktor lain seperti promosi, lokasi maupun aspek lainnya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- menggunakan jasa perbankan syariah di BSI KCP Flamboyan Kabupaten Kampar?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah di BSI KCP Flamboyan Kabupaten Kampar?
3. Apakah pengetahuan nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah di BSI KCP Flamboyan Kabupaten Kampar?
4. Apakah religiusitas, kualitas pelayanan dan pengetahuan nasabah secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah di BSI KCP Flamboyan Kabupaten Kampar?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh religiuitas terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah di BSI KCP Flamboyan Kabupaten Kampar.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah di BSI KCP Flamboyan Kabupaten Kampar.
3. Menganalisis pengaruh pengetahuan syariah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah di BSI KCP Flamboyan Kabupaten Kampar.
4. Menganalisis pengaruh religiusitas, kualitas Pelayanan dan pengetahuan

nasabah berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah di BSI KCP Flamboyan Kabupaten Kampar

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran jasa dan perilaku konsumen di sektor perbankan syariah. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa, dosen, dan akademisi lainnya dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen terhadap lembaga keuangan berbasis syariah.

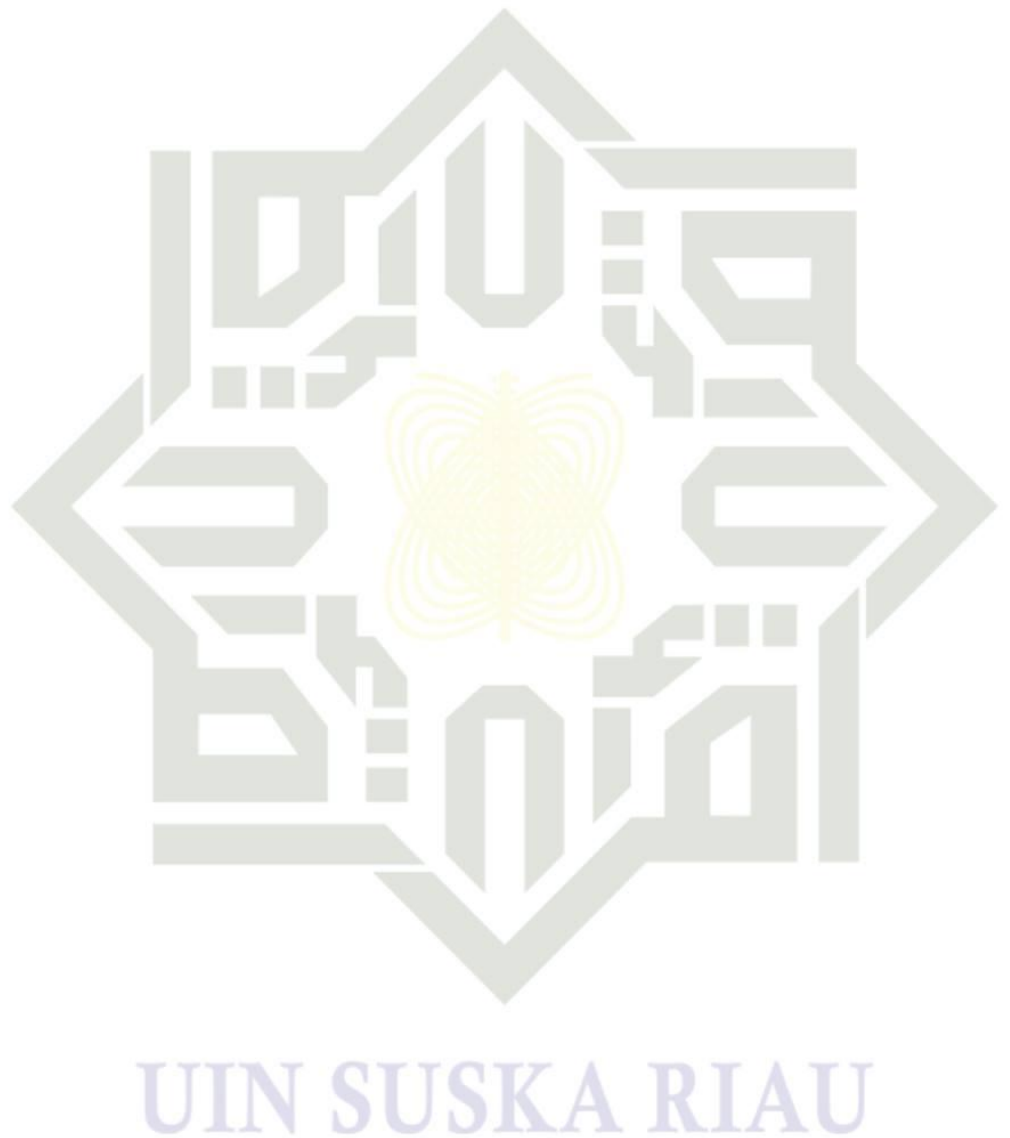
2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi manajemen Bank Syariah Indonesia KCP Flamboyan Kabupaten Kampar dalam merumuskan strategi peningkatan Pelayanan, edukasi, dan pendekatan terhadap nasabah. Dengan mengetahui faktor dominan yang memengaruhi keputusan nasabah, pihak bank dapat menyesuaikan program pemasaran dan pelayanan secara lebih efektif.

3. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat dan menguji kembali teori-teori yang berkaitan dengan perilaku konsumen, khususnya dalam

konteks keputusan menggunakan layanan jasa keuangan syariah. Penelitian ini juga berkontribusi dalam pengembangan konsep mengenai pengaruh religiusitas, kualitas Pelayanan, pengetahuan syariah, dan kepercayaan terhadap keputusan konsumen.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perbankan Syariah

Berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, pengertian bank adalah berupa badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Jadi bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah.⁹

Secara garis besar, kegiatan operasional bank Syariah ditentukan oleh hubungan *akad* yang terdiri dari lima konsep. Kelima konsep tersebut antara lain, (1) sistem simpanan, (2) bagi hasil, (3) margin keuntungan, (4) sewa, dan (5) jasa (*fee*).¹⁰ Dalam menjalankan fungsi dan perannya secara umum, pengembangan produk bank syariah yang merupakan sistem operasional bank syariah dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu produk penghimpunan dana, produk penyaluran dana, dan produk jasa.¹¹

B. Nasabah

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah ada dua macam yaitu nasabah penyimpan dana dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dan nasabah

⁹ Burhanudin Susanto, *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2008), h. 17

¹⁰ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002), h. 86

¹¹ *Ibid.*, h. 88

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

yang bersangkutan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau tagihan yang dipersamaan dengan itu berdasarkan prinsip syariah atau persamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.¹²

Menurut Pardede nasabah adalah orang yang mempercayakan pengelolaan uangnya kepada bank untuk digunakan dalam operasional bisnis perbankan yang dengan hal tersebut mengharap imbalan berupa uang atas simpanan tersebut.¹³ Menurut Boediono Nasabah adalah orang yang harus mendapatkan perhatian dan kepedulian secara sungguh-sungguh dalam hal organisasi berorientasi kepadanya sehingga mampu bertahan pada era persaingan mutu yang semakin lama semakin tinggi.¹⁴

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan dalam pasal 1 ayat (17) dimuat tentang jenis dan pengertian nasabah, Nasabah ialah pihak yang menggunakan jasa atau nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank sebagaimana dimaksud Undang-undang yang berlaku. Nasabah dibedakan menjadi dua, yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Pengertian dari nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan pengertian dari nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan

¹² Rifai, *Konsep Perbankan Syari'ah*, (Semarang: Wicaksana Semarang, 2002), h. 4

¹³ Marulak Pardede, *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2004), h. 9

¹⁴ B. Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h. 35

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.¹⁵

C Keputusan Nasabah

Keputusan nasabah adalah suatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Atau keputusan setelah melalui beberapa proses yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan melakukan evaluasi alternative yang menyebabkan timbulnya keputusan.¹⁶ Menurut Schiffman dan Kanuk mendefinisikan bahwa keputusan merupakan pemilihan yang dilakukan dalam suatu tindakan tertentu terhadap dua pilihan alternatif atau lebih.¹⁷ Menurut M. Anang Firmansyah, pengambilan keputusan adalah suatu hasil terhadap proses secara kognitif yang menuju pada suatu pemilihan sebagai suatu tindakan dari beberapa alternatif yang ada. Dalam proses pengambilan keputusan akan memberikan satu pilihan yang tepat, dan dapat berupa suatu tindakan atau opini terhadap pilihan yang telah ditentukan.¹⁸

Beberapa proses pengambilan keputusan untuk menggunakan jasa yang dilakukan nasabah, antara lain:

1. Menganalisis kebutuhan dan keinginan pengambilan keputusan oleh nasabah untuk menggunakan suatu jasa ini diawali oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan.

¹⁵ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Nasabah

¹⁶ Budi Wahyono, *Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), h. 86

¹⁷ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2013), h. 120.

¹⁸ M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2018), h. 25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Pencarian informasi pada tahap ini konsumen melakukan pencarian informasi tentang keberadaan jasa yang diinginkannya. Proses pencarian ini dilakukan dengan mengumpulkan semua informasi yang berhubungan dengan jasa yang diinginkan. Dan berbagai informasi yang diperoleh nasabah melakukan seleksi atas alternatif-alternatif yang tersedia.
3. Penilaian dan seleksi terhadap alternatif pada proses seleksi inilah yang disebut sebagai tahap evaluasi informasi. Dengan menggunakan berbagai kriteria yang ada dalam benak nasabah, setelah satu produk yang dipilih untuk digunakan.
4. Keputusan untuk menggunakan jasa, nasabah yang mempunyai keterlibatan tinggi terhadap jasa yang diinginkan, proses pengambilan keputusan nasabah akan mempertimbangkan berbagai hal, diantaranya mengenai harga dan tingkat kebutuhan.
5. Perilaku setelah memutuskan penggunaan jasa, dengan digunakannya jasa tertentu, proses evaluasi pasca penggunaan jasa. Proses evaluasi ini akan menentukan apakah nasabah merasa puas atau tidak atas penggunaannya. Seandainya nasabah merasa puas, maka kemungkinan untuk menggunakannya kembali pada masa depan akan terjadi, sementara jika nasabah tidak puas atas keputusan menggunakan jasanya, maka akan mencari kembali berbagai informasi jasa.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

D. Faktor Faktor yang mempengaruhi Keputusan Nasabah

Pengambilan keputusan untuk memperoleh barang atau jasa menimbulkan perilaku untuk memilih, membeli dan bagaimana cara menggunakan barang atau jasa guna memuaskan kebutuhan. Faktor dalam mempengaruhi pengambilan keputusan antara lain:¹⁹

1. Religiusitas

Religiusitas merupakan tingkat keyakinan, pemahaman, dan pengamalan seseorang terhadap ajaran agama dalam kehidupan sehari-hari. Dalam konteks perbankan syariah, religiusitas berperan penting dalam membentuk sikap dan perilaku nasabah dalam memilih lembaga keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Nasabah dengan tingkat religiusitas yang tinggi cenderung lebih memilih bank syariah karena dianggap sejalan dengan nilai-nilai Islam, seperti larangan riba dan penerapan akad yang halal. Dengan demikian, religiusitas memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah.²⁰ Religiusitas menunjukkan tingkat keyakinan dan pengamalan ajaran agama dalam kehidupan sehari-hari. Faktor-faktor religiusitas menurut Glock dan Stark meliputi:²¹

¹⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1 (Jakarta: Erlangga, 2016), hlm. 166;

²⁰ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm. 34.

²¹ Glock, C. Y. & Stark, R., *Religion and Society in Tension* (Chicago: Rand McNally, 1968), hlm. 20–21.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Keyakinan (Belief)

Kepercayaan nasabah terhadap ajaran agama, termasuk keyakinan akan larangan riba dan kewajiban bermuamalah secara syariah.

b. Praktik Keagamaan (Practice)

Pelaksanaan ajaran agama seperti ibadah dan kepatuhan terhadap aturan Islam dalam aktivitas ekonomi.

c. Pengalaman Keagamaan (Experience)

Pengalaman spiritual yang dirasakan individu dan memengaruhi sikap dalam mengambil keputusan keuangan.

d. Pengetahuan Agama (Knowledge)

Pemahaman nasabah terhadap ajaran Islam, khususnya terkait muamalah dan perbankan syariah.

e. Pengamalan (Consequence)

Penerapan nilai-nilai agama dalam kehidupan sosial dan ekonomi, termasuk memilih bank yang sesuai prinsip syariah.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan bank dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan nasabah. Kualitas pelayanan mencakup aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan nasabah terhadap bank. Dalam persaingan industri perbankan, kualitas pelayanan menjadi faktor strategis yang memengaruhi keputusan nasabah untuk memilih dan tetap menggunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jasa perbankan tertentu, termasuk perbankan syariah²². Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi yaitu;²³

- a) Tangibles (bukti fisik), meliputi fasilitas, peralatan, dan penampilan pegawai;
- b) Reliability (keandalan), yaitu kemampuan memberikan layanan secara tepat dan akurat;
- c) Responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan membantu nasabah dengan cepat;
- d) Assurance (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan;
- e) Empathy (empati), yaitu perhatian dan pelayanan secara personal kepada nasabah

3. Pengetahuan Nasabah

Pengetahuan nasabah adalah tingkat pemahaman nasabah terhadap produk, layanan, serta akad yang diterapkan dalam perbankan syariah. Pemahaman yang baik mengenai perbedaan antara bank syariah dan bank

konvensional, termasuk mekanisme bagi hasil dan prinsip syariah lainnya, akan meningkatkan keyakinan nasabah dalam mengambil keputusan.

Semakin tinggi tingkat pengetahuan nasabah, semakin besar

²² Parasuraman, Zeithaml, & Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1 (1988), hlm. 23–

²⁴
²³

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kecenderungan nasabah untuk memilih dan menggunakan jasa perbankan syariah,²⁴. Menurut Pengetahuan konsumen dibagi menjadi tiga jenis, yaitu:

- a) Pengetahuan produk, yaitu pemahaman tentang jenis produk dan akad perbankan syariah;
- b) Pengetahuan pembelian, yaitu pengetahuan mengenai cara, tempat, dan prosedur menggunakan produk perbankan;
- c) Pengetahuan pemakaian, yaitu pemahaman tentang manfaat dan penggunaan produk secara tepat.

E. Religiusitas

Religiusitas berasal dari kata “religi” sedangkan dalam bahasa latin religion, akar katanya adalah “religare” yang berarti mengikat. Dengan demikian, mengandung makna bahwa religi atau agama pada umumnya memiliki aturan-aturan dan kewajiban yang harus ditaati dan dilaksanakan, semuanya memiliki fungsi untuk mengikat dan mengutuhkan diri seseorang atau sekelompok orang dalam hubungannya diri seseorang atau sekelompok orang dalam hubungannya terhadap tuhan, sesama manusia dan juga alam semesta.²⁵ Religiusitas merupakan perilaku keberagamaan yang berupa penghayatan terhadap nilai-nilai agama yang ditandai tidak hanya melalui ketaatan dalam menjalankan ibadah secara ritual, tetapi juga adanya

²⁴ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017), hlm.

²⁵ Subandi, *Psikologi Agama & Kesehatan Mental*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

keyakinan, pengalaman dan pengetahuan mengenai agama yang dianutnya.²⁶

Glock dan Stark merumuskan religiusitas sebagai komitmen religius (yang berhubungan dengan agama atau keyakinan iman), yang dapat dilihat melalui aktivitas atau perilaku individu yang bersangkutan dengan agama atau keyakinan iman yang dianut. Religiusitas seringkali diidentikkan dengan keberagamaan. Religiusitas diartikan sebagai seberapa jauh pengetahuan, seberapa kokoh keyakinan, seberapa pelaksanaan ibadah dan kaidah dan seberapa dalam penghayatan atas agama yang dianutnya. Bagi seorang Muslim, religiusitas dapat diketahui dari seberapa jauh pengetahuan, keyakinan, pelaksanaan dan penghayatan atas agama Islam.²⁷

Menurut Glock dan Stark ada lima macam dimensi yaitu, dimensi keyakinan (*the ideological dimension*), dimensi peribadatan atau praktik agama (*the ritualistic dimension*), dimensi penghayatan (*the experiential dimension*), dimensi pengetahuan agama (*the intellectual dimension*), dimensi pengalaman.²⁸

Indikator religiusitas menurut Glock & Stark dalam Ancok & Suroso yaitu:

1. Keyakinan, menunjukkan sejauh mana seseorang tersebut mempercayai dan meyakini hal-hal yang berhubungan dengan Allah SWT, Nabi dan malaikat.

²⁶ Djamaludin Ancok dan Fuad Anshori, *Psikologi Islam: Solusi Islam atas Problem-Problem Psikologi*, (Yogyakarta: Pustakan Belajar, 2005), h. 71

²⁷ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Agama*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 247

²⁸ M. Nur Ghufon & Rini Risnawita, *Teori-Teori Psikolog*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), h. 169

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قَبْلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ
ءَامَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَءَاتَى الْمَالَ عَلَى
حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي
الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَءَاتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا
وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا
وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ

Artinya: “Kebajikan itu bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan barat, melainkan kebajikan itu ialah (kebajikan) orang yang beriman kepada Allah, hari Akhir, malaikat-malaikat, kitab suci, dan nabi-nabi; memberikan harta yang dicintainya kepada kerabat, anak yatim, orang miskin, musafir, peminta-minta, dan (memerdekakan) hamba sahaya; melaksanakan salat; menunaikan zakat; menepati janji apabila berjanji; sabar dalam kemelaratan, penderitaan, dan pada masa peperangan. Mereka itulah orang-orang yang benar dan mereka itulah orang-orang yang bertakwa.”²⁹

Dari Firman-Nya diatas dimaksudkan bahwa kebajikan atau ketaatan yang mengantar pada kedekatan kepada Allah bukanlah dalam menghadapkan wajah dalam shalat kearah timur dan barat tanpa makna, tetapi kebajikan yang seharusnya mendapat perhatian semua pihak adalah yang mengantar pada kebahagiaan dunia dan akhirat, yaitu keimanan kepada Allah. Ayat ini menegaskan pula bahwa kebajikan yang sempurna ialah orang yang beriman kepada Allah dan hari kemudian sebenarnya iman, sehingga meresap kedalam jiwa dan membuahkan

²⁹ Al Baqarah (2): 177

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

amalamal saleh yang lahir pada perilaku kita.³⁰

2. Ibadah, menunjukkan seberapa taatnya seseorang dalam menjalankan kewajiban ritual agamanya seperti mendirikan salat, zakat, berpuasa, dan lainnya.

أَوْ مَن كَانَ مَيِّتًا فَأَحْيَيْنَاهُ وَجَعَلْنَا لَهُ نُورًا يَمْشِي بِهِ فِي النَّاسِ كَمَن مَّثَلُهُ فِي

الظُّلُمَاتِ لَيْسَ بِخَارِجٍ مِّنْهَا كَذَلِكَ زُيِّنَ لِلْكَافِرِينَ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٣١﴾

Artinya: “Katakanlah (Nabi Muhammad), “Sesungguhnya salatku, ibadahku, hidupku, dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam.”³¹

3. Pengalaman, meliputi perasaan seseorang untuk takut melanggar larangan-larangan yang sudah ditetapkan Allah SWT dan juga menyangkut pada perilaku dalam bermasyarakat atau menjalankan kehidupan sehari-hari.

يَا أَيُّهَا الرُّسُلُ كُلُوا مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَاعْمَلُوا صَالِحًا إِنِّي بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٣٢﴾

Artinya: “Allah berfirman, “Wahai para rasul, makanlah dari (makanan) yang baik-baik dan beramal salehlah. Sesungguhnya Aku Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”³²

4. Pengetahuan, menunjukkan pemahaman seseorang mengenai ajaran agamanya, terutama ajaran yang terdapat pada kitab suci, hadis, pengetahuan tentang fiqh dan sebagainya.

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴿١﴾ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ﴿٢﴾ اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ

³⁰ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al Misbah Kesan dan Keserasian Al Qur'an vol.1*, Jakarta: Lentera Hati, 2002, h.390-391

³¹ Al-An'am (6): 162

³² Al Mu'minin (23): 51

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

﴿ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ﴾ ﴿ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴾

Artinya: “*Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang Menciptakan, Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah yang Maha pemurah, yang mengajar (manusia) dengan perantaran kalam, Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya.*”³³

Ayat ini menjelaskan bahwa Allah menciptakan manusia sebagai makhluk yang mulia dan diberi kesanggupan untuk menguasai segala sesuatu yang ada di bumi serta menundukan keperluan hidupnya dengan ilmu yang diberikan oleh Allah. Allah memerintahkan manusia untuk membaca berulang-ulang dan membiasakannya agar ilmunya melekat pada diri manusia.

5. Penghayatan, menunjukkan sejauh mana seseorang merasakan dan mengalami perasaan-perasaan yang berkaitan dengan keyakinannya, seperti merasa tentram dan bahagia dekat dengan Allah, khusyuk dalam ibadah, tawakal dan lain sebagainya.³⁴

وَأَتَّبِعْ فِيمَا ءَاتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۖ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۚ وَأَحْسِنَ
كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَتَّبِعِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Artinya: “Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”³⁵

Ayat diatas menjelaskan bahwa hidup duniawi dan ukhrawi

³³ Al Alaq (96) : 1-5

³⁴ Bintang Ghaliyan Ibnunas dan Tri Harjawati, *Pengaruh Religiusitas Terhadap Minat Pembelian Produk Halal*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIMAWA), Vol. 1, No.2, (2021), h. 120

³⁵ Al Qashash (28) : 77

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merupakan satu kesatuan. Dunia adalah tempat menanam dan akhirat adalah tempat menuai. Segala sesuatu yang kita tanam di dunia akan kita peroleh buahnya di akhirat kelak. Islam pada hakikatnya tidak mengenal amal dunia dan akhirat. ayat ini menjelaskan pentingnya mengarahkan pandangan kepada akhirat sebagai tujuan dan kepada dunia sebagai sarana mencapai tujuan.

F. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu totalitas fitur dan karakteristik produk maupun layanan yang bertujuan untuk memenuhi harapan serta kebutuhan nasabah.³⁶ Kotler & Keller sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan, bahwa kualitas pelayanan atau jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan.³⁷

Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang didapatkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik tidaknya kualitas yang ideal begitu juga sebaliknya. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan.³⁸

Menurut Kotler dan Keller mengemukakan terdapat lima indikator

³⁶ Meliana Utami, et.al, "Pengaruh Kualits Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah", *Conference on Islamic Management, Accounting and Economics (CIMA) Praceeding.*, Volume 2., No 170-178, (2019), h. 172

³⁷ Fandy Tjiptono, *Service, Quality dan Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2016), h. 125

³⁸ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran, Edisi III*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), h.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

kualitas pelayanan antara lain:³⁹

1. Keandalan (*Reliability*), Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*), Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.
3. Jaminan (*Assurance*), Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
4. Empati (*Empathy*), Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
5. Berwujud (*Tangibles*), Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

G. Pengetahuan Nasabah

Pengetahuan diartikan sebagai informasi mengenai sesuatu hal yang dapat dengan mudah dipahami dan diingat oleh seseorang. Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia terhadap objek melalui indera yang dimiliki.⁴⁰ Pengetahuan Nasabah ialah jumlah pengalaman serta informasi

³⁹ Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1&2*, (Jakarta: PT. Indeks, 2016), h. 284

⁴⁰ Notoadmodjo, *Ilmu Perilaku Kesehatan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 50

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

tentang produk maupun jasa tertentu yang dimiliki oleh seseorang.⁴¹

Mowen dan Minor membagi Pengetahuan Nasabah menjadi tiga kategori sebagai berikut:⁴²

1. Pengetahuan objektif ialah informasi yang benar mengenai kelas produk yang disimpan di dalam memori jangka panjang nasabah.
2. Pengetahuan subjektif ialah persepsi nasabah mengenai seberapa paham seseorang mengenai kelas produk.
3. Informasi mengenai pengetahuan lainnya. Seorang nasabah dimungkinkan memiliki informasi mengenai berbagai hal lain mengenai suatu kelas produk.

Indikator yang berkaitan dengan pengetahuan nasabah, yaitu pengetahuan produk (*product knowledge*), pengetahuan pembelian (*purchase knowledge*) dan pengetahuan pemakaian.⁴³

1. Pengetahuan Produk

Pengetahuan produk yaitu kumpulan berbagai informasi mengenai produk. Pengetahuan ini meliputi kategori produk, merek, terminology produk, atribut atau fitur produk, harga produk, dan kepercayaan mengenai produk.⁴⁴

2. Pengetahuan Pembelian

Berbagai informasi yang diproses oleh nasabah untuk memperoleh suatu

⁴¹ Firmansyah, Anang, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h. 64

⁴² Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Depok: Ekonisia, 2012), h. 66

⁴³ Doni Juni Pariansa, *Perilaku Nasabah: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 130

⁴⁴ *Ibid.*, h. 134

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produk. Pengetahuan pembelian terdiri atas pengetahuan tentang di mana membeli produk dan kapan akan membeli produk. Keputusan nasabah mengenai tempat pembelian produk akan sangat ditentukan oleh pengetahuannya. Implikasi penting bagi strategi pemasaran adalah memberikan informasi kepada nasabah di mana nasabah bisa membeli produk tersebut.⁴⁵

3. Pengetahuan Pemakaian

Suatu produk akan memberikan manfaat kepada nasabah jika produk tersebut telah digunakan oleh nasabah. Agar produk tersebut bisa memberikan manfaat yang maksimal dan kepuasan yang tinggi kepada nasabah, maka nasabah harus bisa menggunakan atau memanfaatkan produk tersebut dengan benar.⁴⁶

H. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 2 Penelitian yang relevan dengan topik yang dilakukan peneliti

No	Nama dan Judul Penelitian	Tahun	Metodologi	Hasil Penelitian
1	Bayu Dinanda Putra & Koko Hermanto Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus PT. Bank NTB Syariah KCP Lunyuk)	2022	metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Struktural equation Modeling(SEM)	Produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah; promosi tidak berpengaruh signifikan.

⁴⁵ *Ibid.*, h. 135

⁴⁶ *Ibid.*, h. 136

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fitriyah	2023	Penelitian ini dilaksanakan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember	Ketiga variabel berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung Melalui Kepercayaan Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember .
Rizki Hastharita	2020	Jenis penelitian yang digunakan field research kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah bank syariah di kota Makassar. Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dokumendasi untuk mendapatkan data pendukung. Metode analisis data yang digunakan yaitu 1) analisis deskriptif variabel, 2) uji kualitas data melalui uji validasi dan realibilitas, 3) uji asumsi klasik, 4) uji hipotesis melalui uji regresi linear berganda dengan memperhatikan koefisien determinan (R^2), uji t, dan uji F	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji t (parsial), faktor lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa bank syariah, hasil ini disebabkan oleh penerapan nilai-nilai religious pada bank syariah yang dapat dirasakan oleh nasabahnya. Faktor Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa bank syariah, hasil ini disebabkan oleh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik				penampilan karyawan perbankan syariah yang sangat santun dan ramah dalam melayani konsumen
4	<p>Naimatul Ridho, Muhizar Muchtar, Asmawarna Sinaga</p> <p>Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Ijarah Muntahiyah Bittamlik Pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat</p>	2024	<p>Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan sumber data utama diperoleh melalui penyebaran angket kepada 63 orang nasabah pembiayaan Ijarah Muntahiyah Bittamlik pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS</p>	<p>Secara parsial maupun simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan produk, promosi, margin keuntungan dan prosedur pembiayaan secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Ijarah Muntahiyah Bittamlik pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat, serta pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas yaitu positif atau sejalan.</p>
5	<p>Rina Zahrotul Aisyah Harahap et al.</p> <p>Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah</p>	2022	<p>Sampel pada penelitian ini adalah responden sebanyak 165,73 dan digenapkan menjadi 166 responden dari 283 populasi Desa Pudun Julu Kec. Padangsidempuan Batunadua pada</p>	<p>variabel lokasi dan pengetahuan produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat Desa Pudun Julu Kec. Padangsidempuan</p>

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<p>tahun 2019. Teknik analisis yang digunakan yaitu uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis dengan menggunakan Software SPSS 23</p>	<p>Batunadua menggunakan jasa perbankan syariah. Kemudian variabel promosi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat Desa Pudun Julu Kec. Padangsidimpuan Batunadua. Setelah itu, variabel Lokasi, Pengetahuan Produk, dan Promosi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Minat Masyarakat Desa Pudun Julu</p>
--	--	--	--

I. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir adalah sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan.⁴⁷ Berdasarkan deskripsi teori sebelumnya dan sejalan dengan tujuan penelitian yang akan diuraikan mengenai pengaruh religiuitas, kualitas Pelayanan dan pengetahuan nasabah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah (studi kasus Bank Syariah Indonesia kantor cabang pembantu Flamboyan Kabupaten Kampar). Kerangka pemikiran dibangun untuk memperlihatkan

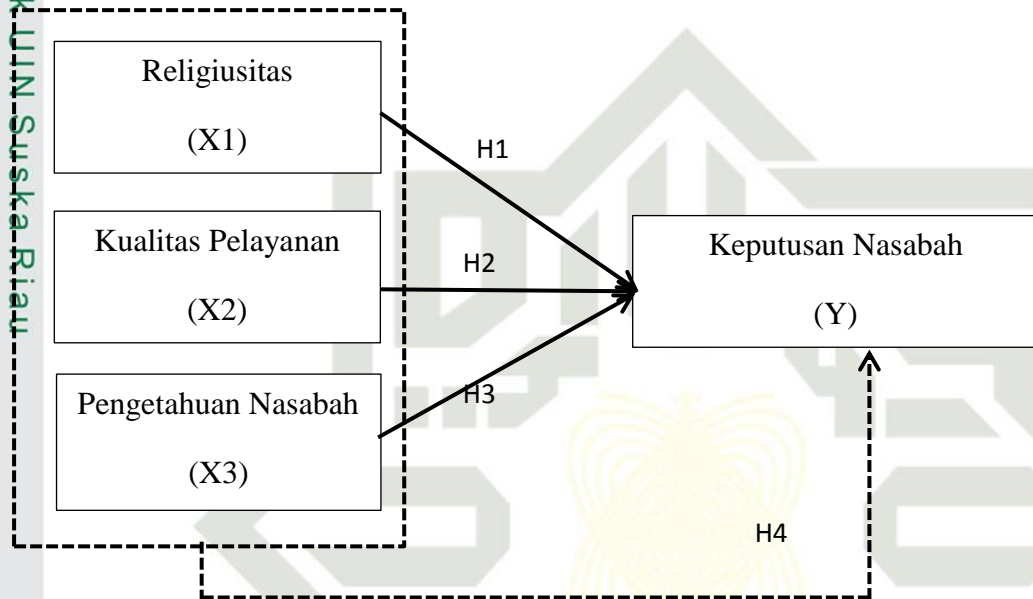
⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), h.96

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hubungan pengaruh setiap variable dalam satu penelitian. Berdasarkan rumusan masalah, landasan teoritis, dan review penelitian terdahulu, kerangka pemikiran ini di gambarkan pada gambar berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



Keterangan gambar:

1. Pagaruh Religiusitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Pengetahuan Nasabah (X3) secara parsial terhadap Keputusan Nasabah (Y).
2. Pengaruh Religiusitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Pengetahuan Nasabah (X3) secara simultan terhadap Keputusan Nasabah (Y).

J. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah biasanya menggunakan kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang diperoleh melalui pengumpulan data.⁴⁸

Adapun hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. H₁ : Diduga secara Parsial religiusitas berpengaruh *signifikan* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah di BSI KCP Flamboyan Kabupaten Kampar
2. H₂ : Diduga Secara parsial pengetahuan nasabah berpengaruh *signifikan* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah di BSI KCP Flamboyan Kabupaten Kampar
3. H₃ : Diduga Secara parsial kualitas Pelayanan berpengaruh *signifikan* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah di BSI KCP Flamboyan Kabupaten Kampar
4. H₄ : Diduga Secara Simultan religiusitas, pengetahuan nasabah dan kualitas Pelayanan berpengaruh *signifikan* secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah di BSI KCP Flamboyan Kabupaten Kampar.

⁴⁸ *Ibid.*, h. 99



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian lapangan (*field research*) dengan kata lain langsung terjun ke lapangan untuk memperoleh data yang diinginkan.⁴⁹ Metode penelitian kuantitatif merupakan metode yang berdasarkan pada filosofi positivisme yang selanjutnya diterapkan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu.⁵⁰

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Flamboyan Kabupaten Kampar. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Januari 2025 – Agustus 2025.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Flamboyan Kabupaten Kampar. Adapun objek penelitian ini adalah religiusitas, kualitas pelayanan, dan pengetahuan nasabah serta pengaruhnya terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah di bank Syariah Indonesia Kcp Flamboyan.

⁴⁹ Bunggaran Antonius Simanjuntak dan Soerodiharjo, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Obor, 2014) h. 12.

⁵⁰ *Ibid.*, h. 17

D. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.⁵¹

Data primer didapatkan dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah jadi atau data yang sudah ada sebagai hasil penelitian orang lain, namun perlu dianalisis kembali sebagai pelengkap terhadap data primer atau objek yang diteliti.⁵² Data ini biasanya diperoleh melalui dokumen-dokumen, buku-buku, laporan-laporan atau hasil ilmiah lainnya yang ada kaitannya dengan penelitian.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵³

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Flamboyan Kabupaten Kampar dengan jumlah 1.155 nasabah pada tahun 2025.

⁵¹ *Ibid.*, h. 194

⁵² *Ibid.*,

⁵³ *Ibid.*, h. 127

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi.⁵⁴

Penelitian ini mengambil sampel dengan teknik *purposive sampling* dalam *nonprobability sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.⁵⁵ Kriteria sampel meliputi nasabah aktif Bank Syariah KCP Flamboyan Kampar, berusia minimal 18 tahun, dan telah menggunakan jasa perbankan syariah minimal 1 tahun.

Karena penelitian ini diketahui jumlah pasti dari populasi yang akan diteliti. Daripada itu dalam melakukan perhitungan ukuran sampel yang akan digunakan juga memperhatikan populasi tersebut.

Maka perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin,

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{1.155}{1 + 1.155(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.155}{11,56} = 99,91$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = ukuran populasi

⁵⁴ *Ibid.*,

⁵⁵ *Ibid.*, h. 133

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e = persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir,

Dari hasil yang diperoleh di atas yaitu 99,91 merupakan bilangan berkoma, maka pada perhitungan yang menghasilkan bilangan berkoma sebaiknya dibulatnya ke bilangan bulat terdekat. Sehingga jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 orang responden.

F. Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam usaha untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.⁵⁶

Dalam penelitian ini peneliti membuat daftar pertanyaan atau pernyataan yang berkaitan dengan factor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan bank syariah indonesia kcp Flamboyan Kabupaten Kampar. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert, di mana responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan jawaban yang telah ditentukan sebagai berikut:

⁵⁶ *Ibid.*, h. 199

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5
- 2) Setuju (S) diberi nilai 4
- 3) Netral (N) diberi nilai 3
- 4) Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2
- 5) Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1

b. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu kuesioner dan wawancara. Kuesioner dan wawancara selalu berkomunikasi dengan orang, sedangkan observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden pengamatan dan ingatan.⁵⁷

c. Angket (Kuesioner)

Kuesioner dilakukan dengan membuat daftar pertanyaan terhadap variabel yang diteliti dan menyebarkan ke responden dan dituangkan dalam tabulasi data.⁵⁸

Tabel 3.1
Parameter Skala Likert

Pernyataan	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Kurang setuju	2
Sangat tidak setuju	1

⁵⁷ *Ibid.*, h. 203

⁵⁸ M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), Cet. Ke-1, Jilid 1, h.83.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti di BSI KCP Flamboyan Kabupaten Kampar. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen yang berfungsi sebagai data pendukung dan pelengkap bagi data primer yang diperoleh melalui observasi dan angket atau kuesioner.

2. Teknik Analisis Data

a. Uji Kualitas Data

Uji uji kualitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas menunjukkan ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Validitas dapat diuji menggunakan korelasi antara skor item dengan skor total. Jika nilai korelasi (r) lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi tertentu (misalnya 0,05), maka item tersebut dianggap valid.⁵⁹

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi suatu

⁵⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, (Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro, 2021), Cet. 10, h. 66

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

instrumen penelitian dalam menghasilkan data. Instrumen yang reliabel akan memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan dalam kondisi yang sama Reliabilitas dapat diuji menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Nilai $\alpha \geq 0,60$ dianggap menunjukkan reliabilitas yang baik.⁶⁰

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang dianalisis berdistribusi normal atau tidak. Distribusi normal merupakan asumsi penting dalam berbagai analisis statistik parametric. Uji normalitas dapat dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi (p-value) $> 0,05$, maka data dianggap berdistribusi normal.⁶¹

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mendeteksi adanya ketidaksamaan varians dari residual pada model regresi. Heteroskedastisitas dapat menyebabkan estimasi parameter yang tidak efisien. Uji ini dapat dilakukan dengan metode Glejser, Park, atau melihat pola pada *scatterplot* antara residual dan nilai prediksi. Jika tidak ada pola tertentu, maka tidak terjadi

⁶⁰ *Ibid.*, h. 61

⁶¹ *Ibid.*, h. 196

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

heteroskedastisitas.⁶²

3) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mendeteksi adanya korelasi antara residual pada periode waktu yang berbeda dalam model regresi. Autokorelasi sering terjadi pada data runtun waktu (*time series*). Uji *Durbin-Watson* digunakan untuk mendeteksi autokorelasi. Nilai statistik *Durbin-Watson* mendekati 2 menunjukkan tidak adanya autokorelasi.⁶³

4) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mendeteksi adanya korelasi tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Multikolinearitas dapat menyebabkan ketidakstabilan dalam estimasi koefisien regresi. Multikolinearitas dapat dideteksi dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF). Nilai $VIF > 10$ menunjukkan adanya multikolinearitas tinggi.⁶⁴

b. Uji Hipotesis

1) Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda memiliki fungsi untuk mencari pengaruh dari dua atau lebih variabel independen (variabel X) terhadap variabel dependen (variabel Y).⁶⁵ Adapun persamaan

⁶² *Ibid.*, h. 178

⁶³ Citra Savitri, *Statistik Multivariat dalam Riset*, (Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada, 2021), Cet. 1, h. 5

⁶⁴ Imam Ghazali, *op. cit.*, h. 157

⁶⁵ Citra Savitri, *loc. cit.*, h. 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari analisis regresi linear berganda yaitu:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y : Keputusan Nasabah

α : Konstanta

X_1 : Religiusitas

X_2 : Kualitas Pelayanan

X_3 : Pengetahuan Nasabah

b_1 : Koefisien regresi untuk variabel Religiusitas

b_2 : Koefisien regresi untuk variabel Kualitas pelayanan

b_3 : Koefisien regresi untuk variabel Pengetahuan Nasabah

e : Error

2) Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dalam model regresi. Jika nilai signifikansi (p-value) < 0,05, maka variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.⁶⁶

3) Uji F

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh semua variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dalam model regresi. Jika nilai signifikansi (p-value) < 0,05, maka

⁶⁶ Purnomo dan Eddy Sutadji, *Analisis Data Multivariat*, (Jawa Tengah: Omera Pustaka, 2002), Cet. I, h. 18

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.⁶⁷

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1. Semakin mendekati 1, semakin besar proporsi varians variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh model.⁶⁸

G. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
1	Keputusan Nasabah (Y)	pengambilan keputusan adalah suatu hasil terhadap proses secara kognitif yang menuju pada suatu pemilihan sebagai suatu tindakan dari beberapa alternatif yang ada. ⁶⁹	1. Kebutuhan 2. Publikasi 3. Manfaat 4. Kepuasan ⁷⁰	Likert
	Religiusitas (X1)	Religiusitas merupakan perilaku keberagamaan yang berupa penghayatan terhadap nilai-nilai agama yang ditandai tidak hanya melalui ketaatan dalam menjalankan ibadah secara ritual, tetapi juga adanya keyakinan, pengalaman	1. Keyakinan 2. Ibadah 3. Pengalaman 4. Pengetahuan 5. Penghayatan ⁷²	Likert

⁶⁷ Ibid., h. 16

⁶⁸ Ibid., h. 20

⁶⁹ M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Pustaka Deepublish, 2018), h. 25

⁷⁰ Ibid

		dan pengetahuan mengenai agama yang dianutnya ⁷¹		
	Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan ⁷³	1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Berwujud (<i>Tangibles</i>) ⁷⁴	<i>Likert</i>
	Pengetahuan Nasabah (X3)	Pengetahuan Nasabah ialah jumlah pengalaman serta informasi tentang produk maupun jasa tertentu yang dimiliki oleh seseorang ⁷⁵	1. Pengetahuan Produk 2. Pengetahuan Pembelian 3. Pengetahuan Pemakaian ⁷⁶	<i>Likert</i>

H. Gambaran Umum Perusahaan

1. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank hasil penggabungan dari tiga bank syariah milik BUMN, yaitu Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Penggabungan tersebut diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 dengan tujuan menciptakan bank syariah yang lebih kuat, kompetitif, dan mampu bersaing baik di tingkat nasional maupun internasional. Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, BSI memiliki posisi strategis untuk menjadi motor penggerak ekonomi syariah yang

⁷² Glock, C. Y. & Stark, R., *Religion and Society in Tension* (Chicago: Rand McNally, 1965), hlm. 20–21.

⁷¹ Djamaludin Ancok dan Fuad Anshori, *Psikologi Islam: Solusi Islam atas Problem-Problem Psikologi*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005), h. 71

⁷³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran, Edisi III*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), h. 59

⁷⁴ Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1&2*, (Jakarta: PT. Indeks, 2016), h. 284

⁷⁵ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Depok: Ekonisia, 2012), h. 66

⁷⁶ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017), hlm. 15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

semakin berkembang di tanah air.

Secara visi dan misi, BSI bertekad untuk menjadi salah satu dari 10 bank syariah terbesar di dunia pada tahun 2025. Untuk mencapai hal tersebut, BSI tidak hanya mengandalkan kekuatan aset dan jaringan yang luas, tetapi juga berfokus pada transformasi digital, inovasi produk, serta penguatan tata kelola syariah. BSI membawa identitas baru dengan mengusung nilai-nilai keberkahan, keberlanjutan, dan inklusi keuangan, sehingga dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi nasabah, tetapi juga masyarakat luas.

Produk dan layanan BSI mencakup berbagai kebutuhan nasabah, baik perorangan maupun badan usaha. Untuk perorangan, BSI menyediakan produk tabungan syariah, giro, deposito, serta pembiayaan konsumtif seperti pembiayaan rumah dan kendaraan dengan akad syariah. Sementara untuk dunia usaha, BSI menawarkan Pelayanan pembiayaan modal kerja, investasi, hingga dukungan terhadap UMKM. Selain itu, BSI juga mengembangkan Pelayanan perbankan digital melalui aplikasi BSI Mobile yang memudahkan transaksi keuangan sehari-hari sesuai prinsip syariah.

Sebagai bank yang berlandaskan prinsip syariah, BSI menjalankan operasionalnya dengan menggunakan akad-akad sesuai hukum Islam seperti murabahah, ijarah, mudharabah, dan musyarakah. Hal ini menjadikan BSI berbeda dengan bank konvensional karena sistem bunga diganti dengan konsep bagi hasil atau margin keuntungan yang disepakati

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bersama. Dengan demikian, BSI hadir sebagai solusi bagi masyarakat Muslim yang ingin menggunakan Pelayanan keuangan tanpa riba dan sesuai dengan syariat Islam.

Dari sisi jaringan, BSI memiliki ribuan kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia, mulai dari kota besar hingga ke daerah-daerah. Kehadiran BSI di berbagai wilayah memperkuat inklusi keuangan syariah sehingga masyarakat dari berbagai lapisan dapat mengakses Pelayanan perbankan modern. Selain itu, BSI juga berkomitmen untuk melebarkan sayap ke kancah internasional, salah satunya dengan membuka cabang di Dubai, Uni Emirat Arab, untuk memperkuat posisi Indonesia sebagai pusat ekonomi syariah global.

Selain fokus pada bisnis, BSI juga aktif dalam kegiatan sosial melalui program penyaluran zakat, infak, sedekah, dan wakaf. BSI turut berkontribusi dalam mendukung pendidikan, kesehatan, pemberdayaan ekonomi umat, serta program-program sosial lainnya. Peran ganda ini menunjukkan bahwa BSI tidak hanya mementingkan keuntungan finansial, tetapi juga keberlanjutan sosial dan keberkahan bagi masyarakat luas.

Dengan kombinasi kekuatan aset, dukungan pemerintah, serta mayoritas masyarakat Indonesia yang beragama Islam, BSI memiliki peluang besar untuk terus berkembang. Ke depannya, BSI diharapkan dapat menjadi simbol kebangkitan ekonomi syariah nasional, menjadi pilihan utama masyarakat dalam Pelayanan perbankan syariah, serta mengharumkan nama Indonesia di kancah perbankan syariah dunia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Flamboyan Kabupaten Kampar

Nama Kantor : Bank Syariah Indonesia (BSI) – Kantor Cabang Pembantu (KCP) Flamboyan Kampar, Riau

Alamat : Jl. Raya Bangkinang – Pekanbaru, Komplek Ruko Flamboyan, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau

Jenis Usaha : Perbankan Syariah

Jam Operasional : Senin – Jumat, pukul 08.00 – 15.00 WIB
(menyesuaikan hari kerja perbankan)

Layanan Utama :

- a. Tabungan Syariah (BSI Tapenas, BSI Tabungan Easy, BSI Tabungan Haji & Umrah)
- b. Giro dan Deposito Syariah
- c. Pembiayaan Konsumtif (KPR, kendaraan, multiguna)
- d. Pembiayaan Produktif untuk UMKM
- e. Layanan Digital (BSI Mobile & Internet Banking)
- f. Layanan Sosial (zakat, infak, sedekah, wakaf)

Sebagai salah satu kantor cabang pembantu di Kabupaten Kampar, BSI KCP Flamboyan berfungsi melayani kebutuhan transaksi keuangan masyarakat sekitar yang mayoritas beragama Islam. Kantor ini menjadi salah satu penghubung antara BSI pusat dengan masyarakat di daerah, terutama dalam memberikan akses pembiayaan syariah bagi UMKM serta layanan simpanan yang sesuai prinsip syariah.

Dengan dukungan fasilitas modern, pelayanan ramah, dan jaringan digital melalui aplikasi BSI Mobile, KCP Flamboyan hadir untuk memberikan kemudahan bertransaksi, baik secara langsung di kantor maupun secara online. Selain itu, keberadaan KCP ini juga diharapkan mampu mendorong pertumbuhan ekonomi daerah serta meningkatkan literasi keuangan syariah di Kabupaten Kampar.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan peneliti, maka kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil penelitian ini adalah:

1. Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah di BSI, sehingga semakin tinggi tingkat religiusitas nasabah maka semakin besar kecenderungan mereka memilih produk dan layanan perbankan syariah karena diyakini sesuai prinsip Islam dan bebas riba.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, sehingga semakin baik kualitas Pelayanan yang diberikan BSI maka semakin meningkat pula kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah.
3. Pengetahuan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan dalam memilih BSI, sehingga semakin tinggi tingkat pemahaman nasabah mengenai produk, akad, dan prinsip perbankan syariah maka semakin rasional dan mantap keputusan mereka.
4. Religiusitas, kualitas Pelayanan, dan pengetahuan nasabah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, sehingga ketiga faktor tersebut bersama-sama mampu memperkuat keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah di BSI.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan dan kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan saran seperti dibawah ini:

1. BSI perlu memperkuat aspek religiusitas melalui kampanye edukasi nilai-nilai syariah, dakwah ekonomi Islam, serta promosi yang menekankan keunggulan transaksi bebas riba sehingga semakin menumbuhkan kepercayaan nasabah religius.
2. BSI harus terus meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan pelayanan prima, ramah, cepat, serta profesional agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.
3. BSI disarankan memperluas program edukasi dan literasi keuangan syariah melalui seminar, workshop, media digital, dan pendampingan langsung agar masyarakat memiliki pengetahuan yang memadai terkait produk perbankan syariah.
4. BSI perlu mengintegrasikan ketiga faktor utama (religiusitas, kualitas layanan, dan pengetahuan) secara bersinergi dalam strategi pemasaran dan pengembangan produk, sehingga dapat memperkuat daya saing dan menarik minat lebih banyak nasabah untuk beralih ke perbankan syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Al-Qur'an & Terjemah dengan Penyambung Ayat. (2020). Jakarta: Alfasyam Publishing
- Ancok, D., & Anshori, F. (2005). *Psikologi Islam: Solusi Islam atas Problem-Problem Psikologi*. Yogyakarta: Pustakan Belajar.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Firmansyah, A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghufron, M. N., & Risnawita, R. (2014). *Teori-Teori Psikologi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran (Jilid I, Edisi ke-12)*. Jakarta: PT. Lades.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1&2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Mhammad. (2002). *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Notoadmodjo. (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Laporan Perkembangan Perbankan Syariah Indonesia Tahun 2023*. Jakarta: OJK
- Paddede, M. (2004). *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Pandansa, D. J. (2017). *Perilaku Nasabah: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Purnomo, Sutadji, E., Utomo, W., Purnawirawan, O., Farich, R., Fajarwati, R., Carina, A., & Gilang, N. (2022). *Analisis Data Multivariat*. Omera Pustaka.
- Rakhmat, J. (2010). *Psikologi Agama*. Jakarta: Rajawali Pers.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Rahai. (2002). *Konsep Perbankan Syariah*. Semarang: Wicaksana.
- Savitri, C., Faddila, S. P., Iswari, R., Anam, C., Syah, S., Mulyani, R., Sihombing, R., Kismawadi, R., Pujianto, A., Mulyati, A., Astuti, Y., Adinugroho, W. C., Imanuddin, R., Kristia, A., Nuraini, M., & Tirtana, S. (2021). *Statistik Multivariat Dalam Riset (Pertama)*. Penerbit Widina Bhakti Persada .
www.penerbitwidina.com
- Sangadji, E. M., Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI.
- Shahab, M. Q., (2002). *Tafsir Al Misbah Kesan dan Keserasian Al Qur'an vol.1*. Jakarta: Lentera Hati.
- Subandi. (2013). *Psikologi Agama & Kesehatan Mental*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudarsono, H. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Depok: Ekonisia.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Susanto, B. (2008). *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: UII Press.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran (Edisi III)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Wahyono, B. (2012). *Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

B. JURNAL

- Bayu Dinanda Putra & Koko Hermanto (2022). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus PT. Bank NTB Syariah KCP Lunyuk)*. Vol. 1 No. 9
- Hadijah, S., Zukhri, A., & Suwena, K. R. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah kantor cabang Pegadaian Syariah (kcps) Denpasar. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 5(1).
- Harahap, D., Harahap, R. Z. A., Rukiah, R., Fauzan, M., & Nasution, A. A. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7(2), 864-891.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hastharita, R. (2020). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Jasa Bank Syariah di Makassar. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 4(01) <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/jhes/article/view/3586>
- Ibade Adi Wirapradnyana, Lulup Endah Tripalupi, Anjuman Zukhri (2014). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menjadi Nasabah PT Bank Syariah Mandiri KCP Buleleng*. Vol. 4 No. 1
- Ibnunas, B. G., & Harjawati, T. (2021). Pengaruh Religiusitas Terhadap Minat Pembelian Produk Halal. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIMAWA)*, 1 (2), 117-125.
- Nelvi (2015). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus BNI Syariah Yogyakarta)*.
- Ridho, N. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Ijarah Muntahiyah Bittamlik Pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 3(3), 183-205.
- Rizky Agung Setiawan & Siti Hasbi (2016). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Menggunakan Produk Jasa Perbankan Syariah*. Vol. 2 No. 1.
- Rizki Hastharita (2020). *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Jasa Bank Syariah di Makassar*. Vol. 4 No. 1
- Siti Hadijah, Anjuman Zukhri, Komang Raka Suwena (2015). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah KCPS Denpasar*. Vol. 5 No. 1.
- Sufitrayati & Fitria Nailufar (2018). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah di Kota Banda Aceh*. Vol. 2 No. 1.
- Utami, M., et al. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah. *Conference on Islamic Management, Accounting and Economics (CIMA) Proceedings*, 2, 170–178.
- Wandari, S., & Nisa, F. L. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah. *Economics And Business Management Journal (EBMJ)*, <https://ejournal-rmg.org/index.php/EBMJ/article/view/216>



LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA PERBANKAN SYARIAH (STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU PLAMBOYAN)

Kepada:

Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Plamboyon

Assalamualaikum Wr. Wb

Saya Sri Rezeki Mahasiswi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Saat ini sedang melakukan penelitian untuk penulisan skripsi mengenai **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Plamboyon)**. Sehubung dengan itu saya sangat mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap dan benar. Semua informasi yang diterima sebagai hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan digunakan untuk kepentingan akademis.

Atas partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Hormat Saya,

UIN SUSKA RIAU

SRI REZEKI

NIM.12020525891

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A. Identitas Responden

Petunjuk: Berilah tanda centang (✓) pada salah satu pilihan jawaban dan tuliskan jawaban singkat jika jawaban anda tidak tersedia pada pilihan jawaban dalam kuesioner ini.

1. Nama :
2. Umur : Tahun
3. Jenis Kelamin :

<input type="checkbox"/> Laki-Laki	<input type="checkbox"/> Perempuan
------------------------------------	------------------------------------
4. Pendidikan :

<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> SMA
<input type="checkbox"/> D3	<input type="checkbox"/> S1
<input type="checkbox"/> S2	<input type="checkbox"/> Lainnya (sebutkan)...
5. Pekerjaan :

<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/> Wirausaha
<input type="checkbox"/> Karyawan Swasta	<input type="checkbox"/> Pegawai Negeri Sipil
<input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> Tidak/Belum Bekerja
<input type="checkbox"/> Lainnya (sebutkan)...	
6. Penghasilan :

<input type="checkbox"/> < Rp1.000.000	<input type="checkbox"/> Rp1.000.001 - Rp2.000.000
<input type="checkbox"/> Rp2.000.001 – Rp3.000.000	<input type="checkbox"/> > Rp3.000.001
7. Apakah Anda salah satu nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Plamboyan?

<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
-----------------------------	--------------------------------

B. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara. Kriteria penilaian:

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 R : Ragu-Ragu
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

a. Religiusitas (X1)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya meyakini bahwa Islam telah mengatur segala hal dalam kehidupan termasuk dalam hal perbankan syariah					
2	Saya selalu berusaha mencari dan menggunakan jasa perbankan sesuai dengan syariat Islam					
3	Saya merasa takut jika menggunakan jasa perbankan yang tidak sesuai syariat Islam					
4	Saya selalu mencari informasi terkait jasa perbankan yang akan saya gunakan					
5	Aturan dan ajaran agama menjadi acuan saya dalam memilih jasa perbankan					

b. Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Bank Syariah Indonesia memberikan layanan perbankan Syariah yang tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah					
2	Bank Syariah Indonesia selalu merespon dan menyelesaikan keluhan nasabah dengan cepat					
3	Nasabah merasa aman dalam menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia					
4	Bank Syariah Indonesia memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan nasabah serta memberikan perhatian individual kepada nasabah					
5	Ketersediaan ruangan yang ada di Bank Syariah Indonesia bersih dan nyaman					

c. Pengetahuan Nasabah (X3)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya mengetahui dan paham jasa perbankan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia					
2	Saya terlebih dahulu mengetahui kebutuhan saya sebelum menggunakan jasa yang ada di Bank Syariah Indonesia					
3	Saya sudah mengetahui informasi jasa perbankan syariah yang ada di Bank Syariah Indonesia					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Keputusan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
	Saya menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia karena sesuai dengan kebutuhan					
	Saya mencari informasi sebanyak mungkin mengenai jasa perbankan syariah yang ada di Bank Syariah Indonesia					
	Saya membandingkan jasa yang ada di Bank Syariah Indonesia dengan perbankan syariah lainnya					
	Saya memutuskan memilih jasa yang ada di Bank Syariah Indonesia karena sesuai dengan yang saya harapkan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TABULASI

NO	RELIGIUSITAS (X1)					total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	4	4	4	3	4	19
2	4	4	4	4	4	20
3	4	5	4	4	3	20
4	3	4	3	2	4	16
5	5	4	4	3	3	19
6	3	4	3	3	4	17
7	4	3	4	3	4	18
8	3	3	4	3	5	18
9	3	4	3	4	4	18
10	4	4	4	5	5	22
11	4	3	3	3	4	17
12	4	3	4	3	5	19
13	4	2	4	4	5	19
14	5	4	4	3	3	19
15	3	4	2	4	5	18
16	4	3	4	4	5	20
17	4	3	3	4	4	18
18	4	3	4	4	3	18
19	4	4	3	4	4	19
20	3	4	4	4	4	19
21	3	4	3	3	4	17
22	2	1	2	2	2	9
23	4	4	4	3	4	19
24	4	3	3	3	1	14
25	1	2	1	4	4	12
26	3	4	4	3	4	18
27	4	4	3	3	2	16
28	3	4	4	2	2	15
29	1	1	1	2	2	7
30	4	3	4	4	5	20
31	4	3	4	3	4	18
32	5	3	4	3	4	19
33	2	4	2	4	3	15
34	4	4	3	4	4	19
35	3	4	4	3	4	18
36	2	4	4	2	1	13
37	2	3	2	3	4	14
38	4	3	4	3	4	18

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

39	4	3	3	2	2	14
40	2	1	2	2	1	8
41	1	2	1	4	4	12
42	3	4	2	3	5	17
43	3	2	3	2	2	12
44	3	2	2	5	5	17
45	3	4	2	1	1	11
46	1	1	1	3	2	8
47	4	4	3	3	5	19
48	4	2	3	1	1	11
49	1	1	1	2	1	6
50	1	1	2	5	5	14
51	3	3	2	4	4	16
52	4	3	4	5	3	19
53	4	3	4	3	2	16
54	4	2	3	3	4	16
55	4	3	3	4	5	19
56	2	4	3	3	5	17
57	5	3	3	4	2	17
58	3	5	3	4	4	19
59	4	2	4	3	4	17
60	4	3	4	2	5	18
61	4	3	5	2	4	18
62	4	3	4	3	4	18
63	4	3	4	4	5	20
64	3	4	3	4	2	16
65	3	3	4	4	2	16
66	3	2	2	4	4	15
67	3	3	4	4	2	16
68	4	3	4	2	4	17
69	4	2	4	3	4	17
70	3	4	3	4	3	17
71	3	3	4	3	3	16
72	4	4	3	4	2	17
73	3	4	2	3	4	16
74	4	3	4	1	1	13
75	1	1	1	3	5	11
76	2	2	3	4	5	16
77	4	3	4	3	5	19
78	4	1	2	3	3	13
79	2	3	4	3	2	14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

80	3	3	3	4	4	17
81	4	2	3	3	4	16
82	3	4	2	3	4	16
83	3	4	5	3	4	19
84	2	4	5	4	4	19
85	3	4	5	4	3	19
86	4	4	4	3	4	19
87	4	3	3	4	3	17
88	5	5	5	4	5	24
89	4	5	3	4	3	19
90	5	4	5	4	5	23
91	3	4	2	3	4	16
92	4	3	4	4	4	19
93	4	4	4	3	4	19
94	4	3	2	1	2	12
95	5	4	2	5	5	21
96	3	5	2	3	4	17
97	5	3	4	3	4	19
98	4	4	4	3	4	19
99	3	4	4	3	5	19
100	4	3	4	4	2	17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	KUALITAS LAYANAN (X2)					total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	4	4	4	2	3	17
2	3	3	4	1	4	15
3	3	5	4	3	3	18
4	4	3	3	3	5	18
5	4	4	4	2	5	19
6	3	4	3	1	5	16
7	3	4	3	3	3	16
8	4	5	3	2	4	18
9	4	3	5	2	5	19
10	2	2	4	3	4	15
11	4	4	3	2	5	18
12	4	5	4	2	4	19
13	4	5	4	3	3	19
14	5	3	5	3	5	21
15	3	4	2	2	5	16
16	4	3	4	2	4	17
17	5	3	4	4	4	20
18	4	4	4	3	4	19
19	2	3	2	1	4	12
20	3	4	3	2	4	16
21	4	4	2	3	3	16
22	2	4	4	3	4	17
23	4	3	4	2	4	17
24	4	2	4	2	4	16
25	2	3	2	2	2	11
26	4	2	4	2	4	16
27	3	2	4	4	3	16
28	4	1	2	2	4	13
29	1	4	1	3	1	10
30	4	3	4	2	4	17
31	4	5	2	2	4	17
32	4	4	3	4	4	19
33	3	4	2	3	4	16
34	4	3	4	2	3	16
35	4	4	3	2	4	17
36	4	2	4	4	4	18
37	2	2	2	3	2	11
38	4	5	4	2	4	19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

39	5	2	4	3	4	18
40	1	1	1	2	2	7
41	1	4	1	3	1	10
42	4	3	4	3	4	18
43	3	1	3	3	5	15
44	2	4	2	3	3	14
45	5	1	5	3	5	19
46	1	2	1	5	1	10
47	5	5	4	3	4	21
48	4	1	4	3	2	14
49	1	2	1	2	1	7
50	1	5	1	2	1	10
51	5	4	5	3	5	22
52	4	5	4	2	4	19
53	3	5	5	2	5	20
54	5	4	5	4	5	23
55	5	4	3	4	4	20
56	4	2	1	3	4	14
57	5	5	4	4	5	23
58	3	4	5	4	5	21
59	4	4	4	3	4	19
60	3	5	4	3	4	19
61	5	4	5	4	5	23
62	4	4	4	4	4	20
63	3	2	4	3	4	16
64	5	4	2	2	5	18
65	5	5	3	3	5	21
66	3	5	3	4	5	20
67	5	4	5	4	5	23
68	4	4	3	4	4	19
69	4	4	4	2	4	18
70	4	5	4	3	3	19
71	5	3	5	3	4	20
72	4	4	4	2	4	18
73	4	4	5	1	5	19
74	3	1	4	3	4	15
75	2	2	1	1	1	7
76	4	3	4	3	3	17
77	3	4	5	4	5	21
78	3	3	5	3	5	19
79	5	5	5	2	5	22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

80	4	4	5	3	5	21
81	4	3	4	2	3	16
82	4	4	5	3	5	21
83	4	4	4	5	4	21
84	4	3	4	4	5	20
85	4	4	4	2	3	17
86	4	3	5	4	5	21
87	4	5	4	3	4	20
88	4	4	5	3	4	20
89	3	5	5	2	5	20
90	5	4	5	3	5	22
91	4	5	4	4	4	21
92	4	3	4	3	5	19
93	4	4	4	4	4	20
94	4	3	3	2	4	16
95	2	5	4	5	4	20
96	5	5	5	4	5	24
97	5	4	3	3	5	20
98	5	4	4	4	4	21
99	3	4	4	2	4	17
100	3	4	5	1	3	16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	PENGETAHUAN NASABAH (X3)			
	X3.1	X3.2	X3.3	total
1	4	5	3	12
2	4	4	3	11
3	4	5	5	14
4	5	5	5	15
5	4	5	3	12
6	3	3	4	10
7	4	4	4	12
8	4	4	5	13
9	5	5	4	14
10	4	4	5	13
11	5	5	4	14
12	4	4	5	13
13	5	5	5	15
14	5	4	5	14
15	5	5	5	15
16	4	4	5	13
17	5	5	4	14
18	4	4	4	12
19	3	4	3	10
20	4	4	4	12
21	3	4	3	10
22	5	4	4	13
23	4	4	4	12
24	3	4	4	11
25	1	1	1	3
26	4	4	4	12
27	3	4	4	11
28	4	4	5	13
29	1	1	2	4
30	4	4	4	12
31	4	4	5	13
32	5	5	3	13
33	4	4	4	12
34	3	3	4	10
35	4	4	4	12
36	4	4	5	13
37	5	4	5	14
38	5	3	3	11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

39	5	4	4	13
40	5	4	5	14
41	4	3	5	12
42	4	3	5	12
43	5	3	4	12
44	2	3	4	9
45	5	3	4	12
46	4	4	5	13
47	5	4	4	13
48	5	3	4	12
49	5	4	5	14
50	4	3	5	12
51	5	4	4	13
52	4	3	5	12
53	5	4	5	14
54	5	4	4	13
55	4	4	5	13
56	5	4	5	14
57	5	4	5	14
58	3	3	4	10
59	4	4	4	12
60	4	3	4	11
61	5	4	4	13
62	4	3	4	11
63	4	5	5	14
64	5	5	5	15
65	5	5	5	15
66	5	5	5	15
67	5	3	4	12
68	4	5	4	13
69	4	4	5	13
70	5	5	5	15
71	5	3	5	13
72	5	4	5	14
73	5	4	4	13
74	4	5	4	13
75	5	5	4	14
76	4	5	4	13
77	5	4	5	14
78	3	5	5	13
79	5	3	5	13

80	3	4	4	11
81	5	4	5	14
82	3	5	4	12
83	5	5	4	14
84	5	4	4	13
85	5	5	4	14
86	4	5	4	13
87	5	5	5	15
88	5	4	5	14
89	5	4	5	14
90	5	4	4	13
91	4	5	4	13
92	4	4	4	12
93	4	5	4	13
94	5	4	4	13
95	3	4	5	12
96	5	4	5	14
97	4	4	5	13
98	4	3	4	11
99	4	3	5	12
100	4	4	4	12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	KEPUTUSAN PEMBELIAN (Y)				
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	total
1	4	4	5	4	17
2	3	4	4	4	15
3	5	5	5	5	20
4	4	5	5	5	19
5	4	4	5	5	18
6	4	3	3	4	14
7	4	3	4	4	15
8	5	5	4	5	19
9	4	4	5	4	17
10	5	5	4	5	19
11	4	4	5	4	17
12	5	5	4	5	19
13	5	4	5	5	19
14	5	4	4	5	18
15	5	4	5	5	19
16	5	5	4	5	19
17	4	4	5	4	17
18	4	4	4	3	15
19	4	4	4	4	16
20	4	3	4	4	15
21	4	2	4	4	14
22	4	4	2	4	14
23	4	4	4	4	16
24	2	2	4	1	9
25	4	4	1	4	13
26	4	4	4	4	16
27	2	4	4	2	12
28	1	1	4	1	7
29	4	4	1	3	12
30	5	4	4	5	18
31	5	4	4	4	17
32	4	4	5	4	17
33	4	4	4	4	16
34	4	5	4	4	17
35	4	5	4	4	17
36	2	2	4	1	9
37	5	5	2	4	16
38	5	4	4	4	17
39	2	2	5	2	11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

40	1	2	2	1	6
41	4	4	1	4	13
42	5	4	4	5	18
43	1	2	5	2	10
44	5	4	2	5	16
45	1	1	5	1	8
46	5	5	1	5	16
47	5	5	5	5	20
48	1	2	5	1	9
49	2	1	1	1	5
50	5	5	1	5	16
51	4	4	5	4	17
52	5	5	4	5	19
53	5	5	5	5	20
54	4	5	5	4	18
55	4	5	4	5	18
56	5	5	4	5	19
57	5	5	5	5	20
58	4	4	5	4	17
59	4	4	4	4	16
60	5	4	4	5	18
61	4	4	5	4	17
62	4	4	4	4	16
63	5	5	4	5	19
64	5	5	5	5	20
65	5	5	5	5	20
66	5	5	5	5	20
67	4	4	5	4	17
68	4	4	4	4	16
69	4	3	4	4	15
70	5	5	4	5	19
71	5	2	5	5	17
72	5	5	5	5	20
73	4	3	5	4	16
74	1	2	3	1	7
75	5	4	2	5	16
76	4	5	4	5	18
77	4	3	5	5	17
78	5	5	4	5	19
79	5	5	5	5	20
80	4	3	5	4	16

81	5	5	3	5	18
82	5	4	5	5	19
83	4	4	4	4	16
84	4	4	4	4	16
85	4	4	4	4	16
86	5	4	4	4	17
87	5	5	4	5	19
88	5	5	5	5	20
89	5	5	5	5	20
90	4	5	5	5	19
91	5	5	4	4	18
92	4	4	4	4	16
93	4	4	4	4	16
94	3	3	3	5	14
95	5	5	2	5	17
96	5	5	5	5	20
97	4	4	5	4	17
98	4	4	5	4	17
99	4	4	4	5	17
100	4	4	5	5	18

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 21 Tahun	12	12.0	12.0	12.0
	22 - 26 Tahun	26	26.0	26.0	38.0
	27 - 31 Tahun	33	33.0	33.0	71.0
	32 - 36 Tahun	21	21.0	21.0	92.0
	37 - 41 Tahun	2	2.0	2.0	94.0
	42 - 46 Tahun	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	42	42.0	42.0	42.0
	Perempuan	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	3	3.0	3.0	27.0
	SMA	24	24.0	24.0	51.0
	D3	18	18.0	18.0	45.0
	S1	35	35.0	35.0	80.0
	S2	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PELAJAR/MAHASISWA	19	19.0	19.0	19.0
	WIRUSAHA	21	21.0	21.0	40.0



©

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	KARYAWAN SWASTA	27	27.0	27.0	67.0
	PEGAWAI NEGERI SIPIL	10	10.0	10.0	77.0
	IBU RUMAH TANGGA	11	11.0	11.0	88.0
	TIDAK/BELUM BEKERJA	5	5.0	5.0	93.0
	LAINNYA	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

S

Penghasilan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp1.000.000	35	35.0	35.0	35.0
	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	12	12.0	12.0	47.0
	Rp2.000.001 - Rp3.000.000	23	23.0	23.0	70.0
	> Rp3.000.001	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN VARIABEL RELIGIUSITAS (X1)

Saya meyakini bahwa Islam telah mengatur segala hal dalam kehidupan termasuk dalam hal perbankan syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	7.0
TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	16.0
RAGU-RAGU	30	30.0	30.0	46.0
SETUJU	46	46.0	46.0	92.0
SANGAT SETUJU	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Saya meyakini bahwa Islam telah mengatur segala hal dalam kehidupan termasuk dalam hal perbankan syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	7.0
TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	16.0
RAGU-RAGU	30	30.0	30.0	46.0
SETUJU	46	46.0	46.0	92.0
SANGAT SETUJU	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Saya meyakini bahwa Islam telah mengatur segala hal dalam kehidupan termasuk dalam hal perbankan syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	7.0
TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	16.0
RAGU-RAGU	30	30.0	30.0	46.0
SETUJU	46	46.0	46.0	92.0
SANGAT SETUJU	8	8.0	8.0	100.0

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



©

k

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Saya meyakini bahwa Islam telah mengatur segala hal dalam kehidupan termasuk dalam hal perbankan syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	7.0
TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	16.0
RAGU-RAGU	30	30.0	30.0	46.0
SETUJU	46	46.0	46.0	92.0
SANGAT SETUJU	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Saya meyakini bahwa Islam telah mengatur segala hal dalam kehidupan termasuk dalam hal perbankan syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	7.0
TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	16.0
RAGU-RAGU	30	30.0	30.0	46.0
SETUJU	46	46.0	46.0	92.0
SANGAT SETUJU	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

VARIABEL KUALITAS LAYANAN (X2)

Saya meyakini bahwa Islam telah mengatur segala hal dalam kehidupan termasuk dalam hal perbankan syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	7.0
TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	16.0
RAGU-RAGU	30	30.0	30.0	46.0
SETUJU	46	46.0	46.0	92.0
SANGAT SETUJU	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Saya meyakini bahwa Islam telah mengatur segala hal dalam kehidupan termasuk dalam hal perbankan syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	7.0
TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	16.0
RAGU-RAGU	30	30.0	30.0	46.0
SETUJU	46	46.0	46.0	92.0
SANGAT SETUJU	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Saya meyakini bahwa Islam telah mengatur segala hal dalam kehidupan termasuk dalam hal perbankan syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	7.0
TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	16.0
RAGU-RAGU	30	30.0	30.0	46.0
SETUJU	46	46.0	46.0	92.0
SANGAT SETUJU	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Saya meyakini bahwa Islam telah mengatur segala hal dalam kehidupan termasuk dalam hal perbankan syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	7.0
TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	16.0
RAGU-RAGU	30	30.0	30.0	46.0
SETUJU	46	46.0	46.0	92.0
SANGAT SETUJU	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



Saya meyakini bahwa Islam telah mengatur segala hal dalam kehidupan termasuk dalam hal perbankan syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	7.0
TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	16.0
RAGU-RAGU	30	30.0	30.0	46.0
SETUJU	46	46.0	46.0	92.0
SANGAT SETUJU	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

VARIABEL PENGETAHUAN KONSUMEN (X3)

Saya meyakini bahwa Islam telah mengatur segala hal dalam kehidupan termasuk dalam hal perbankan syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	7.0
TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	16.0
RAGU-RAGU	30	30.0	30.0	46.0
SETUJU	46	46.0	46.0	92.0
SANGAT SETUJU	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Saya meyakini bahwa Islam telah mengatur segala hal dalam kehidupan termasuk dalam hal perbankan syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	7.0
TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	16.0
RAGU-RAGU	30	30.0	30.0	46.0
SETUJU	46	46.0	46.0	92.0
SANGAT SETUJU	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Saya meyakini bahwa Islam telah mengatur segala hal dalam kehidupan termasuk dalam hal perbankan syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	7.0
TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	16.0
RAGU-RAGU	30	30.0	30.0	46.0
SETUJU	46	46.0	46.0	92.0
SANGAT SETUJU	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

VARIABEL KEPUTUSAN NASABAH (Y)

Saya meyakini bahwa Islam telah mengatur segala hal dalam kehidupan termasuk dalam hal perbankan syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	7.0
TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	16.0
RAGU-RAGU	30	30.0	30.0	46.0
SETUJU	46	46.0	46.0	92.0
SANGAT SETUJU	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Saya meyakini bahwa Islam telah mengatur segala hal dalam kehidupan termasuk dalam hal perbankan syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	7.0
TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	16.0
RAGU-RAGU	30	30.0	30.0	46.0
SETUJU	46	46.0	46.0	92.0
SANGAT SETUJU	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Saya meyakini bahwa Islam telah mengatur segala hal dalam kehidupan termasuk dalam hal perbankan syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	7.0
TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	16.0
RAGU-RAGU	30	30.0	30.0	46.0
SETUJU	46	46.0	46.0	92.0
SANGAT SETUJU	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saya meyakini bahwa Islam telah mengatur segala hal dalam kehidupan termasuk dalam hal perbankan syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SANGAT TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	7.0
TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	16.0
RAGU-RAGU	30	30.0	30.0	46.0
SETUJU	46	46.0	46.0	92.0
SANGAT SETUJU	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

UJI VALIDITAS

VARIABEL RELIGIUSITAS (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	RELIGIUSITAS
X1.1	Pearson Correlation	1	.371**	.575**	.067	.141	.673**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.509	.163	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.371**	1	.405**	.167	.169	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.098	.093	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.575**	.405**	1	.062	.147	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.542	.145	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.067	.167	.062	1	.450**	.528**
	Sig. (2-tailed)	.509	.098	.542		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.141	.169	.147	.450**	1	.632**
	Sig. (2-tailed)	.163	.093	.145	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
RELIGIUSITAS	Pearson Correlation	.673**	.656**	.686**	.528**	.632**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

VARIABEL KUALITAS LAYANAN (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	KUALITAS.LAYANAN
X2.1	Pearson Correlation	1	.182	.575**	.156	.638**	.777**
	Sig. (2-tailed)		.071	.000	.120	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.182	1	.190	.060	.217*	.513**
	Sig. (2-tailed)	.071		.058	.554	.030	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.575**	.190	1	.167	.622**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.058		.096	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.156	.060	.167	1	.118	.416**
	Sig. (2-tailed)	.120	.554	.096		.242	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.638**	.217*	.622**	.118	1	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.030	.000	.242		.000
	N	100	100	100	100	100	100
KUALITAS.LAYANAN	Pearson Correlation	.777**	.513**	.790**	.416**	.795**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

VARIABEL PENGETAHUAN NASABAH (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	PENGETAHUAN.NASABAH
X3.1	Pearson Correlation	1	.422**	.453**	.827**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.422**	1	.280**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000		.005	.000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.453**	.280**	1	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005		.000
	N	100	100	100	100
PENGETAHUAN.NASABAH	Pearson Correlation	.827**	.744**	.731**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

VARIABEL KEPUTUSAN NASABAH (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	KEPUTUSAN.NASABAH
Y1	Pearson Correlation	1	.785**	.046	.904**	.890**
	Sig. (2-tailed)		.000	.649	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.785**	1	.062	.777**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.541	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.046	.062	1	.139	.411**
	Sig. (2-tailed)	.649	.541		.168	.000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.904**	.777**	.139	1	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.168		.000
	N	100	100	100	100	100
KEPUTUSAN.NASABAH	Pearson Correlation	.890**	.849**	.411**	.920**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta

IN Sus

Stage I

University of Sultan Syarif Kasim Riau

UJI RELIABILITAS

VARIABEL RELIGIUSITAS (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.629	5

VARIABEL KUALITAS LAYANAN (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.629	5

VARIABEL PENGETAHUAN NASABAH (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.654	3

VARIABEL KEPUTUSAN NASABAH (Y)

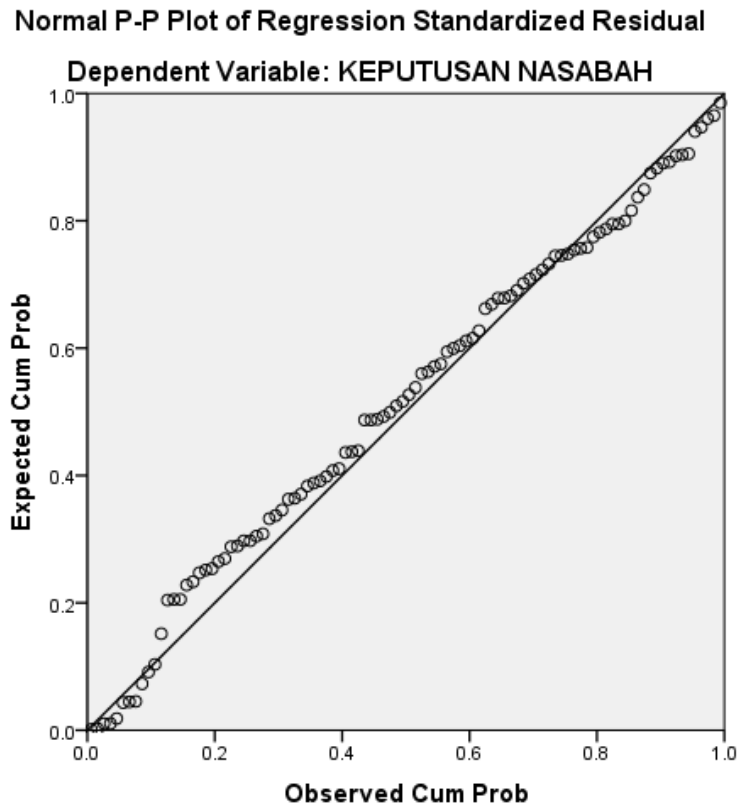
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	4

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UJI ASUMSI KLASIK

UJI NORMALITAS



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.44914730
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.046
	Negative	-.081
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.106 ^c

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.752	2.028		.371	.712		
RELIGIUSITAS	.474	.093	.461	5.101	.000	.684	1.461
KUALITAS LAYANAN	.224	.087	.240	2.584	.011	.649	1.541
PENGETAHUAN NASABAH	.293	.142	.161	2.067	.041	.924	1.082

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

UJI AUTO KORELASI

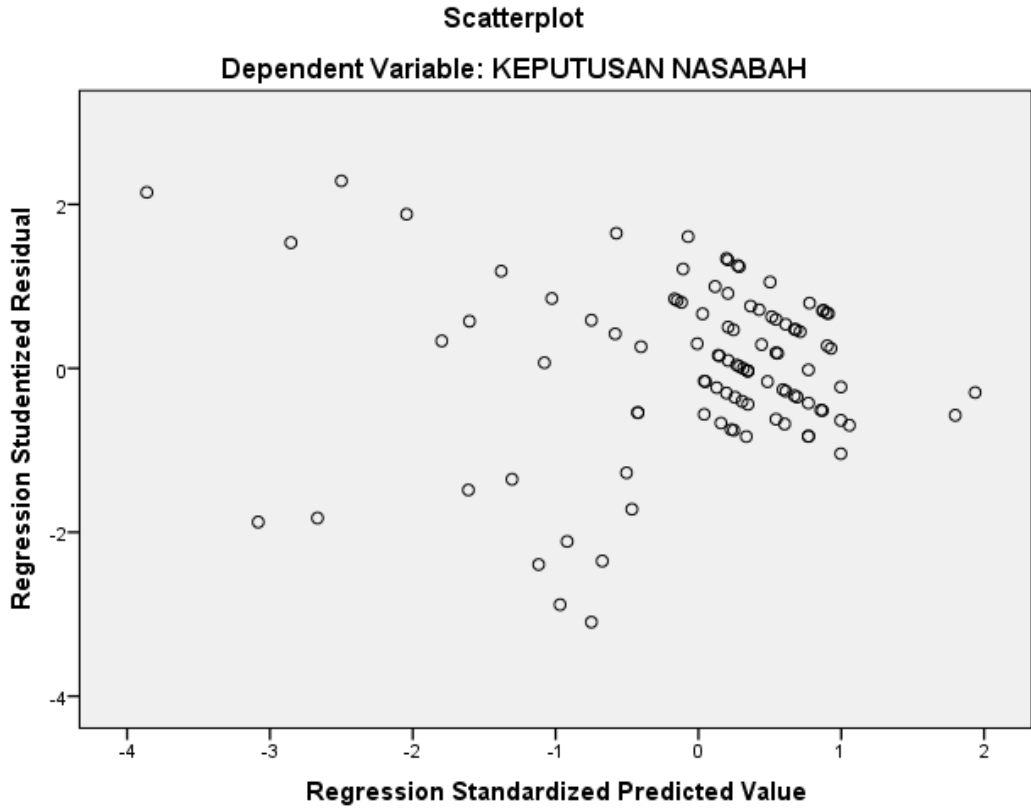
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.681 ^a	.464	.448	2.48712	2.173

a. Predictors: (Constant), PENGETAHUAN NASABAH, RELIGIUSITAS, KUALITAS LAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

UJI HETEROSKEDASTISITAS



UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.752	2.028		.371	.712
RELIGIUSITAS	.474	.093	.461	5.101	.000
KUALITAS LAYANAN	.224	.087	.240	2.584	.011
PENGETAHUAN NASABAH	.293	.142	.161	2.067	.041

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

UJI PARSIAL

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.752	2.028		.371	.712
	RELIGIUSITAS	.474	.093	.461	5.101	.000
	KUALITAS LAYANAN	.224	.087	.240	2.584	.011
	PENGETAHUAN NASABAH	.293	.142	.161	2.067	.041

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

UJI SIMULTAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	514.756	3	171.585	27.739	.000 ^b
	Residual	593.834	96	6.186		
	Total	1108.590	99			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), PENGETAHUAN NASABAH, RELIGIUSITAS, KUALITAS LAYANAN

UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.681 ^a	.464	.448	2.48712

a. Predictors: (Constant), PENGETAHUAN NASABAH, RELIGIUSITAS, KUALITAS LAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

FOTO DOKUMENTASI



Pengisian Kuesioner oleh Bapak Sahrul selaku Nasabah Bank Bank Syariah Indonesia (BSI) – Kantor Cabang Pembantu (KCP) Flamboyan Kampar



Pengisian Kuesioner oleh Bapak Gunawan Ali selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) – Kantor Cabang Pembantu (KCP) Flamboyan Kampar



Pengisian Kuesioner oleh Ibu Susna dan Kak Bella selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) – Kantor Cabang Pembantu (KCP) Flamboyan Kampar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pengisian Kuesioner oleh Bapak Syafril selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) – Kantor Cabang Pembantu (KCP) Flamboyan Kampar



Pengisian Kuesioner oleh Bapak Budiman dan Bapak Rido selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) – Kantor Cabang Pembantu (KCP) Flamboyan Kampar



Pengisian Kuesioner oleh Ibu Zulhaida selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) – Kantor Cabang Pembantu (KCP) Flamboyan Kampar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Pengisian Kuesioner oleh Bapak Karim selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) – Kantor Cabang Pembantu (KCP) Flamboyan Kampar



Pengisian Kuesioner oleh Ibu Lusi selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) – Kantor Cabang Pembantu (KCP) Flamboyan Kampar



Pengisian Kuesioner oleh Kak Ayu Permatasari selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) – Kantor Cabang Pembantu (KCP) Flamboyan Kampar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pengisian Kuesioner oleh Ibu Darimah selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) – Kantor Cabang Pembantu (KCP) Flamboyan Kampar



Pengisian Kuesioner oleh Kak Nayla Putri selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) – Kantor Cabang Pembantu (KCP) Flamboyan Kampar



SURAT KETERANGAN

Journal of Sharia and Law, dengan ini menerangkan bahwa:

: Sri Rezeki
 : srirezeki81719@gmail.com
 : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah
 Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank Syariah
 Indonesia Kantor Cabang Pembantu Flamboyan Kabupaten Kampar)

: Dr. Budi Azwar S.E., M.Ec
 : Zilal Afwa Alidin, S.E., M.A

ini submit dan telah diterima (*accepted*) oleh pihak jurnal untuk diterbitkan pada *Journal of Sharia and Law* Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Kasim Riau.

dan surat ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, Oktober 2025
 An. Pimpinan Redaksi

Zilal Afwa Alidin, SE., MA
 NIP. 199412182022031001

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Ditinjau dari Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skrripsi dengan judul : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA BANK SYARIAH INDONESIA FLAMBOYAN KABUPATEN KAMPAR** yang ditulis oleh:

Nama : Sri Rezeki
NIM : 12020525891
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 22 Desember 2025
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Zulkifli, M.Ag

Sekretaris
Zilal Afwa Ajidin, SE., M.A

Penguji I
Dr. Syahpawi, S.Ag., M.Sh

Penguji II
Mur Hasanah, SE., MM

Mengetahui,
Wakil Dekan I

Dr. Muhammad Darwis, S.HI, MH
NIP. 19780227 200801 1 009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004 Telp/Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id, Email: fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 11 Juli 2025

: U.04/F.I/PP.00.9/6207/2025

: Biasa

: 1 (Satu) Proposal

: Mohon Izin Riset

Kepada Yth.

Kepala KCP Bank Syariah Indonesia Flamboyan Kabupaten Kampar

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama	: SRI REZEKI
NIM	: 12020525891
Jurusan	: Ekonomi Syariah S1
Semester	: X (Sepuluh)
Lokasi	: KCP Bank Syariah Indonesia Flamboyan Kabupaten Kampar

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :
Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Flamboyan Kabupaten Kampar)

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Dr. H. Maghfirah, M.A

NIP.19741025 200312 1 002

Tembusan :

Rektor UIN Suska Riau

Alu Riset Saban trada
mumata kta/katghasan dats.
Maghfirah

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004 Telp/Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id, Email: fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 11 Juli 2025

UIN SUSKA RIAU : U/04/F.I/PP.00.9/6207/2025

: Bina

: 1 (satu) Proposal

: Mohon Izin Riset

Kepada Yth.

Kepala KCP Bank Syariah Indonesia Flamboyan Kabupaten Kampar

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama	: SRI REZEKI
NIM	: 12020525891
Jurusan	: Ekonomi Syariah S1
Semester	: X (Sepuluh)
Lokasi	: KCP Bank Syariah Indonesia Flamboyan Kabupaten Kampar

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :
Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Flamboyan Kabupaten Kampar)

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Dr. H. Maghfirah, M.A
NIP.19741025 200312 1 002

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.