

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
RENDAHNYA MINAT MASYARAKAT MUSLIM  
MENJADI NASABAH BANK SYARIAH  
(Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Wek II  
Kota Padangsidempuan Utara)**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**NURUL PRATIWI**

**NIM. 17 401 00199**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2024**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
RENDAHNYA MINAT MASYARAKAT MUSLIM  
MENJADI NASABAH BANK SYARIAH  
(Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Wek II  
Kota Padangsidempuan Utara )**



**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**NURUL PRATIWI**

**NIM. 17 401 00199**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2024**

# **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RENDAHNYA MINAT MASYARAKAT MUSLIM MENJADI NASABAH BANK SYARIAH**

**(Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Wek II  
Kota Padangsidempuan Utara )**



**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**NURUL PRATIWI**

**NIM. 17 401 00199**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**PEMBIMBING I**



**Windari, S.E., M.A.  
NIP. 198305102015032003**

**PEMBIMBING II**



**Ildi Aini, M.E.  
NIP.198912252019032010**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2024**

Hal : Lampiran Skripsi

a.n. **Nurul Pratiwi**

Lampiran : 6 (enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 20 Maret 2024

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad

Addary Padangsidempuan

Di-

Padangsidempuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Nurul Pratiwi** yang berjudul "**Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Masyarakat Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

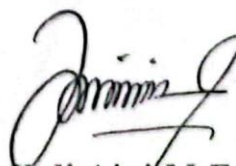
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**



**Windari, S.,E M.A.**  
**NIP. 198305102015032003**

**PEMBIMBING II**



**Irdi Aini M.E**  
**NIP. 198912252019022010**

## **SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Pratiwi

NIM : 1740100199

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Masyarakat Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku

Padangsidempuan, 20 Maret 2024  
Saya yang Menyatakan,

A pink rectangular stamp with the text "METERAI TEMPEL" and a serial number "90FAKX474091330". To the left of the stamp is a black vertical bar. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

**Nurul Pratiwi**  
**NIM. 1740100199**

# HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

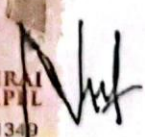
Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nurul Pratiwi  
NIM : 1740100199  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Masyarakat Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah”** Dengan hak bebas royalti *Noneksklusif* ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Darry Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Padangsidempuan, 20 Maret 2024  
Saya yang Menyatakan,

  
  
**Nurul Pratiwi**  
**NIM. 1740100199**

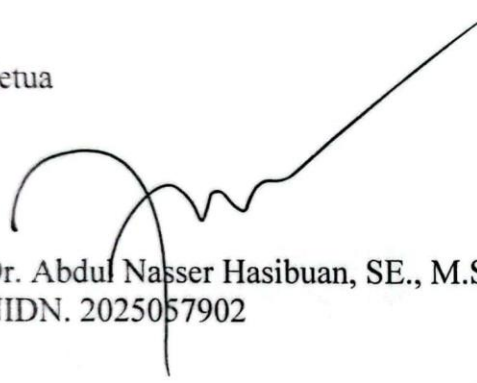


**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY**  
**PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telephone (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI**  
**SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Nurul Pratiwi  
NIM : 17 401 00199  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Masyarakat Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Wek II Kota Padangsidimpuan Utara )

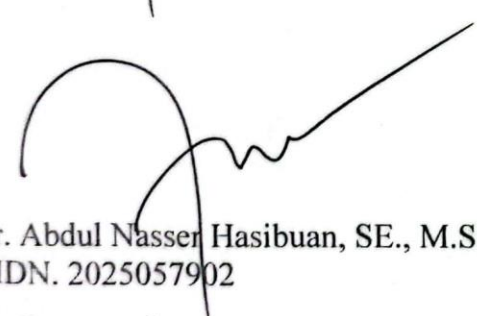
Ketua

  
Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si  
NIDN. 2025057902

Sekretaris

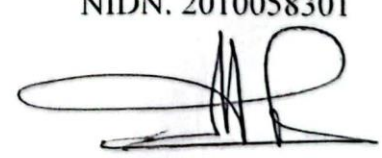
  
Windari, SE., M.A.  
NIDN. 2010058301

Anggota

  
Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si  
NIDN. 2025057902

  
Windari, SE., M.A.  
NIDN. 2010058301

  
Idris Saleh, M.E  
NIDN. 2009109301

  
Muhammad Isa, ST., MM  
NIDN. 2005068002

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan  
Hari/Tanggal : Rabu/ 24 Januari 2024  
Pukul : 10.30 WIB s/d 12.00  
Hasil/Nilai : Lulus/ 71,25 (B)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

**PENGESAHAN**

**Judul Skripsi** : Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi  
Rendahnya Minat Masyarakat Muslim  
Menjadi Nasabah Bank Syariah  
**Nama** : Nurul Pratiwi  
**NIM** : 1740100199  
**Tanggal Yudisium** :  
**Index Prestasi Kumulatif** : 3,52  
**Predikat** : Pujian

Telah dapat diterima untuk memenuhi  
syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 26 Maret 2024  
Dekan,



Prof. Dr. Darwis Harahap, M.Si. †  
NIP. 19780818 200901 1 015

## **ABSTRAK**

**Nama : Nurul Pratiwi**  
**Nim : 1740100199**  
**Judul Skripsi : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Masyarakat Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah**

Perbankan Syariah merupakan institusi yang memberikan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip Syariah yang di mana sistem operasionalnya terhindar dari riba. Walaupun demikian belum menjamin masyarakat menggunakan Bank Syariah seperti yang terlihat pada Masyarakat Kelurahan WEK II yang menggunakan bank konvensional maupun jasa rentenir sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Masyarakat Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, religiusitas, pribadi dan pelayanan secara parsial dan simultan terhadap minat menggunakan jasa perbankan Syariah. Pembahasan dalam penelitian ini berkaitan dengan teori-teori yang berkaitan dengan pembahasan perbankan Syariah, pengambilan minat dimana ada tujuh yang mempengaruhi pengambilan minat yaitu, tingkat pengetahuan, literasi keuangan, tidak mengandung riba, produk, lokasi, kualitas pelayan, dan pekerjaan. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan sumber data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, kuesioner/angket, observasi, dan dokumentasi dengan jumlah sampel 86 responden dan menggunakan sampel jenuh. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji hipotesis dan uji analisis regresi linier berganda. Berdasarkan analisis data dalam penelitian ini dengan bantuan SPSS 24 menunjukkan bahwa variabel religiusitas tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan jasa perbankan Syariah, sedangkan variabel pengetahuan, pribadi dan pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan jasa perbankan Syariah. Secara simultan variabel pengetahuan, religiusitas, pribadi dan pelayanan mempunyai pengaruh terhadap minat menggunakan jasa perbankan Syariah.

**Kata Kunci : Minat, Pelayanan, Pengetahuan, Pribadi, Religiusitas**

## **ABSTRACT**

**Name : Nurul Pratiwi**  
**Reg. Number : 1740100199**  
**Thesis Title : Analysis of factors influencing the low interest of Muslim communities in becoming sharia bank customers**

Sharia banking is an institution that provides banking services based on Sharia principles where the operational system is protected from usury. However, this does not guarantee that people will use Sharia Banks, as seen in the WEK II Village Community which uses conventional banks or loan shark services, so researchers are interested in conducting research entitled Analysis of Factors that Influence the Low Interest of Muslim People in Becoming Sharia Bank Customers. The aim of this research is to determine the partial and simultaneous influence of knowledge, religiosity, personality and service on interest in using Sharia banking services. The discussion in this research is related to theories related to the discussion of Sharia banking, interest taking, of which there are seven that influence interest taking, namely, level of knowledge, financial literacy, non-usury, product, location, service quality, and employment. This research uses quantitative research with primary data sources. Data collection techniques used interview techniques, questionnaires, observation and documentation with a sample size of 86 respondents and used saturated samples. The data analysis used is validity test, reliability test, normality test, classical assumption test, coefficient of determination test ( $R^2$ ), hypothesis test and multiple linear regression analysis test. Based on data analysis in this research with the help of SPSS 24, it shows that the religiosity variable does not have a partial influence on interest in using Sharia banking services, while the knowledge, personal and service variables have a partial influence on interest in using Sharia banking services. Simultaneously, the variables knowledge, religiosity, personality and service have an influence on interest in using Sharia banking services.

**Keywords: Interest, Service, Knowledge, Personality, Religiosity**

## ملخص البحث

|             |                                                                                              |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| اسم         | نورول براتوي                                                                                 |
| رقم التسجيل | ١٧٤٠١٠٠٠١٩٩:                                                                                 |
| عنوان البحث | تحليل العوامل المؤثرة على انخفاض اهتمام المجتمعات الإسلامية بالتحول إلى عملاء البنوك الشرعية |

المصرفية الشرعية هي مؤسسة تقدم خدمات مصرفية على أساس مبادئ الشريعة الإسلامية حيث يكون النظام التشغيلي محمياً من الربا. ومع ذلك، فإن هذا لا يضمن أن الناس سوف يستخدمون البنوك الشرعية، كما رأينا في مجتمع القرية الثانية الذي يستخدم البنوك التقليدية أو خدمات القروض الجماعية، لذلك يهتم الباحثون بإجراء بحث بعنوان تحليل العوامل التي تؤثر على انخفاض اهتمام المسلمين بالتحول عملاء البنك الشرعي. يهدف هذا البحث إلى تحديد التأثير الجزئي والمتزامن للعلم والتدين والشخصية والخدمة على الفائدة في استخدام الخدمات المصرفية الشرعية. تتعلق المناقشة في هذا البحث بالنظريات المتعلقة بمناقشة الصيرفة الشرعية وأخذ الربا، والتي يوجد منها سبع عوامل تؤثر في أخذ الربا، وهي مستوى المعرفة، الثقافة المالية، عدم احتواء الربا، المنتج، الموقع، جودة الخدمة. ، والتوظيف. يستخدم هذا البحث البحث الكمي مع مصادر البيانات الأولية. استخدمت تقنيات جمع البيانات تقنيات المقابلة والاستبيانات والملاحظة والتوثيق بحجم عينة مكونة من ٨٦ مستجيباً واستخدمت عينات مشبعة. تحليل البيانات المستخدم هو اختبار الصلاحية، اختبار الموثوقية، اختبار الحالة الطبيعية، اختبار الافتراض الكلاسيكي، اختبار معامل التحديد، اختبار الفرضية واختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد. ومن خلال تحليل البيانات في هذا البحث بمساعدة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار ٢٤، تبين أن متغير التدين ليس له تأثير جزئي على الاهتمام باستخدام الخدمات المصرفية الشرعية، في حين أن المتغيرات المعرفية والشخصية والخدمية ليس لها تأثير جزئي على الاهتمام باستخدام الخدمات المصرفية الشرعية. تأثير جزئي على الاهتمام باستخدام الخدمات المصرفية الشرعية. وفي الوقت نفسه فإن للمتغيرات المعرفية والتدين والشخصية والخدمة تأثيراً على الاهتمام باستخدام الخدمات المصرفية الشرعية .

الكلمات المفتاحية: المصلحة، الخدمة، المعرفة، الشخصية، التدين

## KATA PENGANTAR



*Assalaamu'alaikum Wr.Wb*

*Alhamdulillah*, puji syukur peneliti sampaikan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: “ **Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Masyarakat Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah** ” ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M. Ag., selaku Rektor UIN SYAHADA Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M. Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar,

M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwannuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan S.E. M.Si selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik, Ibu Dr. rukiah, S.E. M.Si selaku Wakil Dekan II bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si selaku Wakil Dekan III bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan. Ibu Nofinawati, M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan. Terima kasih kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang tidak bisa peneliti sebut satu persatu sehingga peneliti bisa menyandang gelar Sarjana Ekonomi (S.E).
3. Ibu Windari, S.E., M.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, dukungan, ilmu pengetahuan dengan ikhlas kepada peneliti.
4. Ibu Windari, S.E., M.A. selaku Pembimbing I dan Ibu Ihdi Aini, M.E. selaku Pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen beserta staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
7. Penghargaan teristimewa kepada Ayahanda Muhazir Pasaribu dan Ibunda Lanni Roha Hasibuan tercinta atas doa dan upaya, kasih sayang, pengorbanan, materi, dan selama ini telah membimbing, mendukung dan tiada henti-hentinya memberikan semangat kepada peneliti dalam pengerjaan skripsi ini berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan.
8. Terima kasih untuk Adek-Adek Saya Aisyah Hannum, Muhammad Husein, Safiya Salsabila yang turut menyemangati dan memberikan perhatian serta doanya, tanpa kalian semua peneliti tidak mungkin bisa mengerjakan skripsi ini, serta keluarga lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang turut mendoakan selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini. Semoga keluarga peneliti selalu dalam lindungan Allah SWT
9. Teruntuk sahabat-sahabat dekat Daniel Sitompul, Alfi Sakinah Nasution, Ramisyah Hasibuan, Zuliana Hasibuan, Nur Hotmaida siregar, Sukrika Indah, Anggi Mayang Sari, Indra Bayu, serta rekan-rekan mahasiswa seluruhnya terima kasih atas dukungan, motivasi, saran-saran yang kalian berikan kepada peneliti. Mudah-mudahan Allah mempermudah segala urusan kita Amin.

10. Terima kasih kepada Hanri Putra Harahap, S.H. selaku pimpinan Kantor Kelurahan WEK II PADANGSIDIMPUAN Utara, dan staf karyawan yang lain serta seluruh informan peneliti yang berkenan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih untuk teman Kost Ibu Nisa Khoirunnisa, Desy, Zualiana, Ramisyah, Sukrika, Indah, Anggi Mayang Sari serta teman-teman sekalian dan sahabat yang tidak dapat saya sebutkan semuanya, yang selalu membantu, memberikan dukungan serta semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Perbankan Syariah 5 angkatan 2017 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
13. Teman-teman semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga seinya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

*Wassalaamu'alaikum Wr.Wb*

Padangsidempuan,     Maret 2024  
Peneliti

**Nurul Pratiwi**  
**NIM. 17 401 00199**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

| Huruf Arab | Nama Huruf `Latin | Huruf Latin        | Nama                        |
|------------|-------------------|--------------------|-----------------------------|
| ا          | Alif              | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan          |
| ب          | Ba                | B                  | Be                          |
| ت          | Ta                | T                  | Te                          |
| ث          | ša                | š                  | Es (dengan titik di atas)   |
| ج          | Jim               | J                  | Je                          |
| ح          | ḥa                | ḥ                  | Ha (dengan titik di bawah)  |
| خ          | Kha               | Kh                 | Ka dan ha                   |
| د          | Dal               | D                  | De                          |
| ذ          | žal               | ž                  | Zet (dengan titik di atas)  |
| ر          | Ra                | R                  | Er                          |
| ز          | Zai               | Z                  | Zet                         |
| س          | Sin               | S                  | Es                          |
| ش          | Syin              | Sy                 | Es dan ye                   |
| ص          | šad               | š                  | Es(dengan titik di bawah)   |
| ض          | ḍad               | ḍ                  | De (dengan titik di bawah)  |
| ط          | ṭa                | ṭ                  | Te (dengan titik di bawah)  |
| ظ          | žā                | ž                  | Zet (dengan titik di bawah) |
| ع          | ‘ain              | ‘.                 | Koma terbalik di atas       |
| غ          | Gain              | G                  | Ge                          |
| ف          | Fa                | F                  | Ef                          |
| ق          | Qaf               | Q                  | Ki                          |
| ك          | Kaf               | K                  | Ka                          |

|   |        |        |          |
|---|--------|--------|----------|
| ل | Lam    | L      | El       |
| م | Mim    | M      | Em       |
| ن | Nun    | N      | En       |
| و | Wau    | W      | We       |
| ه | Ha     | H      | Ha       |
| ء | Hamzah | .. ’.. | Apostrof |
| ي | Ya     | Y      | Ye       |

## B. Vokal

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

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama   | Huruf Latin | Nama |
|-------|--------|-------------|------|
| — /   | fathāh | A           | A    |
| — /   | Kasrah | I           | I    |
| — ُ   | ḍommah | U           | U    |

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

| Tanda dan Huruf | Nama           | Gabungan | Nama    |
|-----------------|----------------|----------|---------|
| .....ي          | fathāh dan ya  | Ai       | a dan i |
| ُ.....و         | fathāh dan wau | Au       | a dan u |

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

| Harkat dan Huruf | Nama                    | Huruf dan Tanda | Nama                |
|------------------|-------------------------|-----------------|---------------------|
| .....ا.....ى     | fathāh dan alif atau ya | ā               | a dan garis atas    |
| .....ى           | Kasrah dan ya           | ī               | i dan garis dibawah |
| .....و           | ḍommah dan wau          | ū               | u dan garis di atas |

### C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk tamar butah ada dua :

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dummah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

### D. Syaddah (Tasydid)

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

### E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ﻻ . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

#### **F. Hamzah**

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

#### **G. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

#### **H. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata

lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

## **I. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

## DAFTAR ISI

|                                           |     |
|-------------------------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL                             |     |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING             |     |
| SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING               |     |
| SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI |     |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  |     |
| HALAMAN PENGESAHAN DEKAN FEBI UIN SYAHADA |     |
| ABSTRAK .....                             | i   |
| ABSTRACT .....                            | ii  |
| ملخص البحث .....                          | iii |
| KATA PENGANTAR .....                      | iv  |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....    | ix  |
| DAFTAR ISI.....                           | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN                         |     |
| A. Latar Belakang Masalah .....           | 1   |
| B. Identifikasi Masalah .....             | 4   |
| C. Batasan Masalah .....                  | 4   |
| D. Definisi Operasioanl Variabel.....     | 4   |
| E. Rumusan Masalah .....                  | 6   |
| F. Tujuan Masalah .....                   | 7   |
| G. Manfaat Penelitian.....                | 8   |
| H. Sistematika Pembahasan .....           | 8   |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA                     |     |
| A. Landasan Teori .....                   | 10  |
| 1. Minat .....                            | 10  |
| 2. Pengetahuan .....                      | 24  |
| 3. Religiusitas.....                      | 28  |
| 4. Pribadi .....                          | 31  |
| 5. Pelayanan .....                        | 34  |
| 6. Bank Syariah.....                      | 38  |
| 7. Hubungan Variabel .....                | 44  |
| B. Penelitian Terdahulu .....             | 46  |
| C. Kerangka Pikir.....                    | 49  |
| D. Hipotesis.....                         | 50  |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| <b>A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....</b>           | <b>52</b> |
| <b>B. Jenis Penelitian .....</b>                     | <b>52</b> |
| <b>C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....</b> | <b>52</b> |
| a. Populasi.....                                     | 52        |
| b. Sampel .....                                      | 53        |
| <b>D. Sumber Data .....</b>                          | <b>55</b> |
| <b>E. Teknik Pengumpulan Data .....</b>              | <b>55</b> |
| <b>F. Teknik Analisis Data.....</b>                  | <b>58</b> |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>A. Gambaran Umum Kelurahan WEK II Padangsidempuan Utara .....</b> | <b>64</b> |
| <b>B. Hasil Analisis Data Penelitian .....</b>                       | <b>65</b> |
| 1) Uji Validitas .....                                               | 65        |
| 2) Uji Reliabilitas .....                                            | 69        |
| 3) Uji Normalitas .....                                              | 70        |
| 4) Uji Linearitas .....                                              | 71        |
| 5) Uji Asumsi Klasik .....                                           | 73        |
| 6) Koefisien Determinasi .....                                       | 75        |
| 7) Uji Hipotesis .....                                               | 76        |
| 8) Analisis Regresi Linear Berganda .....                            | 78        |
| <b>C. Pembahasan hasil Penelitian.....</b>                           | <b>80</b> |
| <b>D. Keterbatasan Penelitian .....</b>                              | <b>85</b> |

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| <b>A. Kesimpulan .....</b> | <b>86</b> |
| <b>B. Saran .....</b>      | <b>87</b> |

### **DAFTAR PUSTAKA**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Minat merupakan keinginan yang timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Minat adalah rasa suka (senang) dan tertarik pada suatu objek atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh atau biasanya ada kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi tersebut. Minat lebih dikenal sebagai kepuasan pemakaian atau pembelian jasa atau produk tertentu.<sup>1</sup> Dengan demikian Minat merupakan kecenderungan untuk menggunakan sesuatu atau mengambil tindakan.

Adapun faktor yang dapat mempengaruhi minat nasabah terdiri dari faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal terdiri dari faktor Budaya, Sosial, dan faktor pemasaran. Sedangkan faktor internal yaitu faktor pribadi dan psikologi<sup>2</sup>. Minat juga dipengaruhi beberapa faktor seperti pengetahuan, religiusitas, pribadi, dan pelayanan<sup>3</sup>. Pengetahuan adalah segala informasi yang diperoleh seseorang, religiusitas adalah suatu keadaan, pemahaman seseorang dalam meyakini suatu agama dan melalui proses keagamaan seseorang dapat mengendalikan dirinya untuk mengambil sebuah keputusan yang positif untuk dirinya sendiri, pribadi merupakan suatu perasaan yang tumbuh dari dalam diri seseorang, kemudian pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang

---

<sup>1</sup> Sofyan Assauri, *Bank Syariah: Dari teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2017). hlm.85.

<sup>2</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 12 ed., 2 (Jakarta: PT. Indeks, 2018), 98.

<sup>3</sup> *Ibid.*,

dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lainnya<sup>4</sup>.

Dalam hal ini minat yang dimaksud adalah minat masyarakat muslim menjadi nasabah Bank Syariah khususnya di Kelurahan WEK II Padangsidempuan Utara. Lokasi Kelurahan WEK II sangat dekat dengan beberapa Bank Syariah tetapi masyarakat lebih memilih menggunakan bank Konvensional dari pada Bank Syariah ini terlihat seperti pada tabel berikut ini:

**Tabel I.1**  
**Data Penggunaan Jasa Bank Masyarakat Kelurahan WEK II**  
**(≥ 17 Tahun)**

| No | Bank                          | Banyak Nasabah | Persentase |
|----|-------------------------------|----------------|------------|
| 1  | Bank Syariah                  | 140            | 30,7 %     |
| 2  | Bank Konvensional             | 246            | 53,9 %     |
| 3  | Tidak Menggunakan Produk Bank | 70             | 15,4 %     |

*Sumber: Wawancara dengan Masyarakat Kelurahan WEK II Padangsidempuan Utara*

Masyarakat WEK II merupakan masyarakat yang mayoritas muslim. Namun hal tersebut belum bisa menentukan keputusan masyarakat menggunakan bank Syariah atau Bank Konvensional. Peneliti menemukan bahwa tidak banyak masyarakat yang memiliki rekening di bank syariah. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Umami, beliau mengatakan saya tidak mengetahui apa itu apa saja produk bank syariah dan prosesnya serta hanya mengetahui bahwa bank syariah hanya untuk urusan agama seperti haji saja.<sup>5</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Susilawati mengatakan bahwa “saya menggunakan bank konvensional walaupun sudah mengetahui itu menggunakan bunga yang cukup besar bagi masyarakat karena memang sudah

---

<sup>4</sup> *Ibid.*

<sup>5</sup> Wawancara dengan Ibu Umami Pada Tanggal 7 Agustus 2022 Pukul 17.45 Wib

lebih dulu mengenal bank konvensional dan yang sesuai dengan saya adalah bank konvensional<sup>6</sup>. Kemudian masyarakat WEK II yang merasa susah jika menggunakan jasa bank syariah dikarenakan jika ingin mengirim uang harus melalui bank langsung atau melalui atm dengan antrian panjang, berbanding terbalik dengan bank konvensional seperti Bank BRI yang mempunyai BRI Link begitu juga dengan BNI Link.<sup>7</sup>

Pada penelitian Ida Royani Pasi, menunjukkan hasil bahwa pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa Bank Syariah.<sup>8</sup> Penelitian Aris Purwanto menyatakan bahwa Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan jasa Bank Syariah.<sup>9</sup> Roni Andespa dalam penelitiannya menyatakan faktor pribadi berpengaruh terhadap minat menabung nasabah di Bank Syariah.<sup>10</sup> Rafiqha Hastharita menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap penggunaan jasa Bank Syariah.<sup>11</sup>

Sesuai penelitian terdahulu di atas terdapat 4 faktor yang mempengaruhi keputusan yaitu pengetahuan, religiusitas, pribadi, dan pelayanan. Maka dari itu berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Masyarakat Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah.”**

---

<sup>6</sup> Wawancara Dengan Ibu Susilawati. Pada Tanggal 7 Agustus 2022 Pukul 17.20 Wib

<sup>7</sup> Ibu Ummi Pada Tanggal 7 Agustus 2022 Pukul 17.45 Wib

<sup>8</sup> Ida Royani Pasi, Pengaruh Pengetahuan Dan Sikap Terhadap Perilaku Masyarakat Pada Bank Syariah. *Jurnal Al-Qasd Islamic Economic Alternative*, Vol.1 No.2, 2019.

<sup>9</sup> Aris Purwanto, “Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas dan Tingkat Pendapatan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Boyolali”, Skripsi 2016.

<sup>10</sup> Roni Andespa, Pengaruh Faktor Pribadi Terhadap Minat Menabung Nasabah Di Bank Syariah, *Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*. Vol. 2, No. 2, 2017.

<sup>11</sup> Rafiqha Hastharita, Faktor-Faktor yang memengaruhi keputusan nasabah memilih jasa Bank Syariah di Makassar, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*. Vol.4, No.1, 2020

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, ada tiga hal identifikasi masalah yang ditemukan. Adapun identifikasi masalah dapat peneliti uraikan di bawah ini:

1. Pengetahuan masyarakat Kelurahan WEK II Padangsidempuan Utara tentang Bank Syariah masih minim.
2. Masyarakat Kelurahan WEK II Padangsidempuan Utara tertarik menggunakan jasa bank konvensional dikarenakan tuntutan pekerjaan.
3. Pelayanan Bank Syariah yang kurang memuaskan bagi nasabah dimana ATM bank syariah yang belum menyebar serta antrian pada bank syariah yang terlalu panjang.

## **C. Batasan Masalah**

Dari identifikasi masalah di atas, peneliti membatasi penelitian ini agar lebih fokus hanya pada pengetahuan, religiusitas, pribadi dan pelayanan terhadap minat masyarakat Kelurahan WEK II Padangsidempuan Utara menggunakan jasa perbankan Syariah.

## **D. Definisi Operasioanl Variabel**

Definisi operasional diperlukan untuk menentukan jenis dan indikator variabel-variabel terkait dengan penelitian. Selain itu proses ini juga dimaksudkan untuk skala masing-masing variabel sehingga pengujianhipotesis dengan menggunakan alat bantu statistik dapat dilakukan dengan benar.

**Tabel I.2**  
**Definisi Operasioanl Variabel**

| No | Variabel          | Definisi                                                                                                                                                                                                                                                               | Indikator                                                                                        | Skala   |
|----|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1  | Minat(Y)          | Suatu disposisi yang terorganisir melalui pengalaman yang mendorong seseorang untuk memperoleh objek khusus, aktivitas, penahaman dan keterampilan untuktujuan perhatian atau pencapaian juga kecenderungan keinginan hati yang tinggi terhadap sesuatu. <sup>12</sup> | 1. Dorongan dari diri sendiri<br>2. Perhatian<br>3. ketertarikan<br>4. keinginan<br>5. keyakinan | Ordinal |
| 2  | Pengetahuan (X1)  | Informasi yang diperoleh nasabahtentang produkdan jasa bank <sup>13</sup>                                                                                                                                                                                              | 1. Pengetahuan produk<br>2. Pengetahuan pembelian<br>3. Pengetahuan pemakaian                    | Ordinal |
| 3  | Religiusitas (X2) | Suatu hubungan batin antara manusia dengan Tuhan yang dapat mempengaruhi kehidupannya. Hubungan batin antara manusia dengan Tuhan dalam kehidupan sehari-hari seperti menjalankan ibadah <sup>14</sup>                                                                 | 1. Keyakinan<br>2. Praktisi agama<br>3. Pengalaman<br>4. Pengetahuan agama<br>5. Konsekuensi     | Ordinal |
| 4  | Pribadi (X3)      | Faktor internal dari pribadi seseorang yang mendorong untuk melakukan pembelian <sup>15</sup>                                                                                                                                                                          | 1. Pekerjaan<br>2. Umur<br>3. Keadaan ekonomi<br>4. Kepribadian<br>5. Gaya hidup                 | Ordinal |

<sup>12</sup> Muhammad Dayyan, Fahriansah, dan Juprianto, “Analisis Minat Masyarakat Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Di Gampong Pondok Kemuning),” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* Vol 1, no. 1 (2017).

<sup>13</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 12 ed., 2 (Jakarta: PT. Indeks, 2018), hlm. 112

<sup>14</sup> *Ibid*

<sup>15</sup> *Ibid*

|   |                |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                          |         |
|---|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 5 | Pelayanan (X4) | Tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. <sup>16</sup> | 1. <i>Tangibles</i> (buktifik)<br>2. <i>Empathy</i> (empati)<br>3. <i>Realibility</i> (keandalan)<br>4. <i>Responsiveness</i> (tanggap)<br>5. <i>Assurance</i> (jaminan) | Ordinal |
|---|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|

#### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa yang menjadi pokok perhatian sebagai dasar keinginan melakukan penelitian ini. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor pengetahuan berpengaruh terhadap minat masyarakat Kelurahan WEK II Kota Padangsidempuan Utara menjadi nasabah di Bank Syariah?
2. Apakah faktor religiusitas berpengaruh terhadap minat masyarakat Kelurahan WEK II Kota Padangsidempuan Utara menjadi nasabah di Bank Syariah?
3. Apakah faktor pribadi berpengaruh terhadap minat masyarakat Kelurahan WEK II Kota Padangsidempuan Utara menjadi nasabah di Bank Syariah?
4. Apakah faktor pelayanan berpengaruh terhadap minat masyarakat Kelurahan WEK II Kota Padangsidempuan Utara menjadi nasabah di Bank

---

<sup>16</sup> Darmadiansyah dan Rahmawati, "Pengaruh karakteristik Nasabah, pengetahuan Nasabah, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank Kalsel Syariah Banjarmasin)."

Syariah?

5. Apakah faktor pengetahuan, faktor religiusitas, faktor pribadi dan faktor pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat masyarakat Kelurahan WEK II Kota Padangsidempuan Utara menjadi nasabah di Bank Syariah?

#### **F. Tujuan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut penelitian di atas, ada beberapa tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor pengetahuan terhadap minat masyarakat Kelurahan WEK II Kota Padangsidempuan Utara menjadi nasabah di Bank Syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor religiusitas terhadap minat masyarakat Kelurahan WEK II Kota Padangsidempuan Utara menjadi nasabah di Bank Syariah.
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor pribadi terhadap minat masyarakat Kelurahan WEK II Kota Padangsidempuan Utara menjadi nasabah di Bank Syariah.
4. Untuk mengetahui pengaruh faktor pelayanan terhadap minat masyarakat Kelurahan WEK II Kota Padangsidempuan Utara menjadi nasabah di Bank Syariah.
5. Untuk mengetahui pengaruh faktor pengetahuan, faktor religiusitas, faktor pribadi dan faktor pelayanan secara simultan terhadap minat masyarakat Kelurahan WEK II Kota Padangsidempuan Utara menjadi nasabah di Bank Syariah.

## **G. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Bagi peneliti**

Diharapkan penelitian ini menjadi sebuah media untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan fakta yang ada di lapangan, dan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti mengenai Faktor-Faktor minat nasabah dalam menggunakan BSI

### **2. Bagi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN Syahada) Padangsidimpuan**

Bagi kalangan akademisi khususnya untuk mahasiswa diharapkan dapat dijadikan referensi dan dasar untuk melakukan penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

### **3. Bagi Perusahaan (PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padangsidimpuan)**

Dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahwa evaluasi oleh pihak / manajemen bank dalam Menganalisis faktor minat masyarakat Kelurahan WEK II Kota Padangsidimpuan Utara menjadi nasabah di Bank Syariah

## **H. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah penelitian sesuai dengan permasalahan yang ada maka peneliti menggunakan sistematika pembahasan terdiri dari beberapa rincian:

**BAB I Pendahuluan** menguraikan tentang penegasan judul, latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta

manfaat penelitian.

**BAB II Landasan teori** berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu meliputi teori Minat, Pengetahuan, Religiuitas, Pribadi, Pelayanan dan, Penelitian Terdahulu, Kerangka Berpikir, serta Hipotesis.

**BAB III Metode penelitian** menguraikan tentang metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian meliputi waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta sistematika pembahasan.

**BAB IV Hasil Penelitian** terdiri dari teknik analisis data yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas, uji asumsi klasik yaitu uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji hipotesis yaitu uji parsial (uji t), uji determinasi (uji F), analisis regresi linier berganda pembahasan hasil penelitian, dan keterbatasan penelitian.

**BAB V Penutup** terdiri dari kesimpulan dan saran untuk diajukan kepada pihak-pihak yang terkait.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Minat**

###### **a. Pengertian Minat**

Minat merupakan sesuatu keinginan yang timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Minat adalah rasa suka (senang) dan rasa tertarik pada suatu objek atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh dan biasanya ada kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi tersebut. Minat lebih dikenal sebagai keputusan pemakaian atau pembelian jasa/produk tertentu. untuk menciptakan minat bisa melalui kemudahan yang akan diperoleh seseorang untuk melakukan suatu transaksi yang akan dilakukan.<sup>17</sup>

Ada beberapa tahapan minat antara lain:

- 1) Informasi yang jelas sebelum menjadi nasabah.
- 2) Pertimbangan yang matang sebelum menjadi nasabah
- 3) Keputusan menjadi nasabah.<sup>18</sup>

Minat adalah suatu perhatian yang kuat dan mendalam disertai dengan perasaan senang terhadap suatu kegiatan sehingga

---

<sup>17</sup> Ihdi Aini, Windari, dan Rinal Wahyu Lubis, "Analisis Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan *Mobile Banking*". Jurnal UIN Syahada Padangsidempuan. Vol.6 No.2. 2020.

<sup>18</sup>Muhammad Dayyan, Fahriansah, dan Juprianto, "Analisis Minat Masyarakat Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Di Gampong Pondok Kemuning)," hlm 7.

mengarahkan seseorang untuk melakukan kegiatan tersebut dengan kemauan sendiri.<sup>19</sup>

#### 1) Teori Perilaku Konsumen tentang minat

Menurut Grand Theory keputusan pembelian merupakan sikap seseorang untuk membeli atau menggunakan suatu produk baik berupa barang atau jasa yang telah diyakini akan memuaskan dirinya dan kesediaan menanggung risiko yang mungkin ditimbulkannya. Konsumen mengambil keputusan pembelian setiap hari. Pemasar perlu mengetahui apa yang menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam keputusan pembelian. Suatu proses penilaian dan pemilihan dari berbagai alternative sesuai dengan kepentingan-kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan.

Tahap dalam proses pengambilan keputusan pembelian di masa konsumen benar-benar membeli. Pengambilan keputusan merupakan suatu individu yang secara langsung terlihat dalam pendataan dan mempergunakan barang yang ditawarkan. Definisi lain keputusan pembeli tentang merek yang paling di sukai. Keputusan pembelian merupakan suatu proses pengambilan

---

<sup>19</sup>Carlos Kambuaya, "Pengaruh Motivasi, Minat, Kedisiplinan Dan Adaptasi Diri Terhadap Prestasi Belajar Siswa Peserta Program Afiriasi Pendidikan Menengah Asal Papua Dan Papua Barat Di Kota Bandung," *Share: Social Work Jurnal* Volume: 5, no. 2 (2018): hlm 160.

keputusan akan pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian<sup>20</sup>.

Keputusan pembelian adalah suatu tahap dimana konsumen telah memiliki pilihan dan siap untuk melakukan pembelian atau pertukaran antara uang dan janji untuk membayar dengan hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. Keputusan pembelian adalah suatu proses penyelesaian masalah yang terdiri dari menganalisa atau pengenalan kebutuhan dan keinginan hingga perilaku setelah pembelian.<sup>21</sup>

Perilaku konsumen menjadi hal yang mendasari konsumen untuk membuat keputusan pembelian. Adapun hal-hal tersebut adalah proses dan aktivitas ketika seorang konsumen berhubungan dengan pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan serta pengevaluasian produk dan jasa demi memenuhi kebutuhan dan keinginan.

- 2) Faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian
- Menurut Soffian faktor –faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen pada bauran pemasaran (marketing mix) adalah sebagai berikut<sup>22</sup>:

---

<sup>20</sup> Amstrong Kotler. Prinsip-prinsip pemasaran.(Jakarta: Edisi kedua belas jilid 1 erlangga,2001). hlm. 62

<sup>21</sup> Philip.kotler.Manajemen Pemasaran jilid 1 dan 2.(Jakarta:PT Indeks kelompok gramedia,2005).

<sup>22</sup> Soffian Assauri, Manajmen Pemasaran, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 184.

a) Produk

Produk adalah suatu sifat yang kompleks baik dapat diraba maupun tidak dapat diraba, termasuk kemasan, warna, harga, prestise perusahaan dan pengecer yang diterima oleh pembeli untuk memuaskan keinginan dan kebutuhannya. Produk dapat memberikan rangsangan pada konsumen sehingga dapat membangkitkan selera atau minat untuk membeli. Jika suatu produk mempunyai kualitas yang bagus maka banyak konsumen yang akan memutuskan untuk membeli produk tersebut. Oleh karena itu jika perusahaan menginginkan produknya terjual dalam jumlah besar sehingga mendapatkan keuntungan yang besar, maka harus meningkatkan kualitas produknya

b) Harga (*Price*)

Harga diartikan sebagai ekspresi dari sebuah nilai, dimana nilai tersebut menyangkut keinginan dan kualitas produk, citra yang dibentuk melalui iklan dan promosi, ketersediaan produk melalui jaringan distribusi dan layanan yang menyertainya. Dalam kebijakan harga, manajemen harus menentukan harga dasar dari produknya, kemudian menentukan kebijakan menyangkut potongan.

c) Promosi (*promotion*)

Promosi adalah arus informasi yang dibuat untuk mengarahkan seseorang atau organisasi kepada tindakan yang menciptakan pertukaran dalam pemasaran. Kegiatan-kegiatan yang termasuk dalam promosi antara lain periklanan, personal selling, promosi penjualan dan publikasi. Dengan adanya promosi, konsumen mendapatkan barang yang diinginkannya

d) Tempat (*place*)

Adalah kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen kepada konsumen, sehingga penggunaannya sesuai dengan yang diperlukan. Tempat juga menjadi pertimbangan konsumen dalam pengambilan keputusan untuk membeli suatu produk. Jika konsumen menilai tempat suatu produk baik maka kemungkinan besar konsumen akan menjatuhkan pilihannya pada produk tersebut dan membelinya.

e) Lokasi Penjual yang strategis

Dari segi lokasi ini, pembeli akan memilih lokasi yang benar-benar strategis dan tidak membutuhkan terlalu banyak waktu, tenaga, dan biaya seperti: mudah dijangkau, dekat dengan fasilitas-fasilitas umum, atau mungkin dekat dengan jalan raya, sehingga lokasi ini dapat mendukung yang lain

f) Pelayanan yang baik

Bagi konsumen yang ingin membeli suatu produk, pelayanan yang diberikan pada saat memilih sampai terjadinya transaksi pembelian sangatlah berpengaruh terhadap jadi tidaknya pembelian yang dilakukan oleh konsumen. Pelayanan yang kurang baik akan menimbulkan rasa tidak puas yang dirasakan oleh konsumen yang selanjutnya akan mempengaruhi tingkat penjualan pada waktu selanjutnya.

**b. Minat Nasabah**

Minat merupakan keinginan yang timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Minat adalah rasa suka (senang) dan tertarik pada suatu objek atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh atau biasanya ada kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi tersebut. Minat lebih dikenal sebagai kepuasan pemakaian atau pembelian jasa atau produk tertentu. Keputusan pembelian merupakan “suatu proses pengambilan keputusan atas pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian dan keputusan tersebut diperoleh dari kegiatan-kegiatan sebelumnya yaitu kebutuhan dan dana yang dimiliki.”<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Sofyan Assauri, *Bank Syariah: Dari teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2017). hlm.85.

Minat nasabah yang dimaksudkan disini ialah minat yang ditawarkan oleh pihak bank. Minat beli merupakan sesuatu yang diperoleh dari proses belajar dan proses pemikiran yang membentuk suatu persepsi. Dimana nantinya minat beli menciptakan suatu motivasi yang terus terekam dalam benak nasabah dan menjadi suatu keinginan yang sangat kuat yang pada akhirnya ketika seorang konsumen harus memenuhi kebutuhannya akan mengaktualisasikan apa yang ada didalam benaknya itu. Dengan demikian Minat konsumen merupakan kecenderungan konsumen untuk membelis suatu merek atau mengambil tindakan yang berhubungan dengan pembelian yang diukur dengan tingkat kemungkinan konsumen melakukan pembelian.<sup>24</sup>

### c. Indikator Minat

Adapun indikator minat seorang nasabah adalah sebagai berikut :<sup>25</sup>

1) Adanya perhatian dan kesadaran terhadap suatu benda atau objek.

Apabila kita mencurahkan perhatian pada suatu benda atau obyek, maka kita akan menyadari benda itu sepenuhnya. Artinya pada saat itu hanya benda itulah yang paling kita sadari, sedangkan benda-benda lain disekitarnya memang sedikit banyak kita sadari, meskipun tingkat derajatnya tidak sama.

---

<sup>24</sup> Roni Andespa. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung di Bank Syariah. *Al Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*. Volume 2, Nomor 1. (2017). hlm. 44.

<sup>25</sup> Sofyan Assauri, *Bank Syariah: Dari teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2017). hlm.85.

2) Adanya perasaan (biasanya perasaan senang)

Perasaan berkaitan erat dengan pengenalan, dijalani oleh setiap individu dengan rasa suka atau tidak suka, duka atau gembira dalam bermacam gradasi atau derajat tingkatan.

3) Adanya dorongan (*Motivating Force*)

Dorongan untuk belajar yang timbul pada diri individu akan berperan sebagai *motivating force* yaitu sebagai kekuatan yang akan menjadi pendorong.

4) Adanya sikap

Setiap perilaku dapat mencerminkan seseorang apakah ia berminat atau tidak pada suatu obyek. Sikap bukanlah dibawa sejak lahir tetapi dipelajari dan dikembangkan melalui pengalaman yang dialami oleh individu.<sup>26</sup>

**d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Bank syariah**

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat konsumen adalah sebagai berikut:<sup>27</sup>

1) Faktor Budaya

Dalam perspektif Islam budaya adalah segala nilai pemikiran, serta simbol yang mempengaruhi perilaku, sikap,

---

<sup>26</sup>Hernawaty, “Analisis Pengetahuan Dan Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Kelompok Pengajian Al Wahra Medan)” Vol. 11, no. 2 (Januari 2020): hlm 3.

<sup>27</sup> Etta Mamang Sangadjidan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Jurnal Penelitian*, hlm. 337

kepercayaan serta kebiasaan seseorang dan masyarakat.<sup>28</sup> Budaya akan memengaruhi bagaimana seseorang membeli dan menggunakan produk, serta kepuasan konsumen terhadap produk tersebut sebab budaya juga menentukan produk-produk yang di beli dan di gunakan.

## 2) Faktor Sosial

Faktor sosial mencakup undang undang/peraturan, keluarga, kelompok referensi, kelas sosial.

- a) Sebelum melakukan pembelian, seorang konsumen akan melihat apakah hal tersebut diperbolehkan oleh undang-undang.
- b) Keluarga terdiri dari ayah, ibu dan anak. Anak yang baik tentu akan melakukan pembelian apabila ayah dan ibu menyetujuinya.
- c) Kelompok referensi contoh nya seperti ibu-ibu pengajian, PKK, dan arisan, NNB, boy band, girl band Untuk kelas sosial contoh nya seperti kelas atas, menengah dan bawah.<sup>29</sup>

## 3) Faktor Pribadi

Faktor pribadi mencakup seperti umur, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, tahapan daur hidup, dan kepribadian.

---

<sup>28</sup> Ida Nurlaeli, "Pengaruh Faktor Budaya, Psikologi, Pelayanan, Promosi Dan Pengetahuan Tentang Produk Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bprs Banyumas" Xviii, Nomor 2 (June 2017)

<sup>29</sup> Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen*, hlm. 25-26.

Model proses pengaruh pribadi merupakan cara seseorang (pribadi) memengaruhi orang lain dalam berperilaku. Para pemasar akan mengidentifikasi kelompok-kelompok pekerja yang memiliki minat di atas rata-rata terhadap produk/jasa. Situasi ekonomi seseorang pasti mempengaruhi pemilihan produk. Seperti besarnya pendapatan seseorang. Gaya hidup juga mencerminkan sesuatu di balik kelas sosial seseorang.<sup>30</sup>

#### 4) Faktor Gaya Hidup

Gaya hidup adalah cara hidup yang diidentifikasi bagaimana seseorang menghabiskan waktu mereka, apa yang dianggap penting dalam lingkungannya, dan apa yang mereka pikirkan tentang diri mereka sendiri dan juga dunia di sekitarnya. Henry Assael dalam bukunya *Consumer Behavior and Marketing Action* dikutip oleh Sutisna menyebutkan bahwa gaya hidup akan berkembang pada masing-masing dimensi, yaitu aktivitas, interest, dan opini.

Dalam buku manajemen strategis Teori dan Aplikasi dari Irham Fahmi membagi faktor-faktor yang mempengaruhi minat itu ada tujuh faktor yaitu:<sup>31</sup>

##### a) Tingkat pengetahuan

Tingkatan pengetahuan konsumen terhadap kelas

---

<sup>30</sup> Danang Sunyoto, *Perilaku Konsumen Dan Pemasaran* (Yogyakarta: Caps (Center Of Academic Publising Service), 2015), hlm. 29.

<sup>31</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Strategis Teori Dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm.

produk tertentu digunakan sebagai konsekuensi pilihan merek dari suatu negara yang dibeli. Semakin tinggi tingkat pengetahuan produk menyebabkan konsumen semakin kritis dalam melakukan evaluasi produk atau merek yang ditawarkan oleh pasar yang ada. Seperti merek produk yang selama ini selalu dikonsumsi, akan dibandingkan dengan merek produk yang lain. Hal tersebut, akan mempengaruhi konsumen pada pengambilan Tingkatan pengetahuan konsumen terhadap kelas produk tertentu digunakan sebagai konsekuensi pilihan merek dari suatu negara yang dibeli. Semakin tinggi tingkat pengetahuan produk menyebabkan konsumen semakin kritis dalam melakukan evaluasi produk atau merek yang ditawarkan oleh pasar yang ada. Seperti merek produk yang selama ini selalu dikonsumsi, akan dibandingkan dengan merek produk yang lain. Hal tersebut, akan mempengaruhi konsumen pada pengambilan.

b) Tingkat literasi keuangan

Literasi keuangan adalah seperangkat keterampilan dan pengetahuan yang memungkinkan seorang individu untuk membuat keputusan yang efektif dengan semua sumber daya keuangan mereka.

c) Tidak mengandung riba

Memang masalah riba yang marak dibicarakan hanyalah tentang bunga bank, hingga saat inipun masalah bunga bank

masih dibahas baik di lingkungan akademis hingga nasional.

d) Produk yang beragam, menarik dan inovatif

Inovasi produk dapat meningkatkan nilai tambah suatu produk, sehingga hal ini akan mempengaruhi konsumen dalam menentukan keputusan pembelian

e) Lokasi yang mudah dijangkau dan strategi

Lokasi yang strategis yaitu tempat yang mudah dijangkau oleh para konsumen dan konsumen akan melakukan keputusan pembelian terhadap suatu produk.

f) Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan terhadap konsumen, untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen dan hasil yang akan didapatkan oleh sebuah perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik merupakan suatu yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan konsumen terutama dalam hal bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati. terhadap kepuasan konsumen.

g) Tugas dan pekerjaan

Tuntutan pekerjaan menjadikan seorang konsumen mengambil keputusan sesuai aturan pekerjaan maupun tugasnya.

Minat seorang masyarakat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut<sup>32</sup> :

#### A. Pengetahuan

Pengetahuan Nasabah adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa serta pengetahuan lain yang terkait dengan produk dan jasa tersebut.

#### B. Religiusitas

Religi atau agama itu berkaitan dengan aturan atau kewajiban sedangkan religiusitas menunjuk pada aspek yang senantiasa berhubungan dengan kedalaman manusia, yaitu penghayatan terhadap aspek-aspek religi

#### C. Pribadi

Pribadi merupakan yang paling dominan dalam mempengaruhi minat. Karena faktor ini terdiri dari usia, pekerjaan, gaya hidup, situasi ekonomi, kepribadian, dan konsep diri.

#### D. Pelayanan

Keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ditentukan oleh perilaku dan karakteristik petugas bank. Jika kenyataan yang diterima lebih dari yang di harapkan maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka

---

<sup>32</sup> Muhammad Dayyan, Fahriansah, dan Juprianto, “Analisis Minat Masyarakat Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Di Gampong Pondok Kemuning),” Jurnal Ekonomi, hlm 7.

layanan dikatakan tidak bermutu dan tidak puas sehingga akan mempengaruhi minat seseorang.

Kemudian menurut Muliana yang dikutip dalam teori Kotler, Bowen, dan Makens dalam Wibisaputra bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi minat, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Faktor situasi tidak terduga, situasi ini terjadi secara tiba-tiba yang mana konsumen dengan spontan memiliki minat terhadap produk atau jasa tanpa adanya dorongan maupun keterpaksaan
- 2) Faktor sikap terhadap orang lain, pada saat orang lain menggunakan suatu produk atau jasa, konsumen lain dapat melihat dan tertarik pada produk dan jasa tersebut. Semakin besar sikap positif orang lain akan mempengaruhi niat pembelian konsumen lainnya, begitu juga sebaliknya.
- 3) Kemudahan Penggunaan.

Menurut Davis, persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem. Adapun indikator-indikator dari persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) menurut Davis adalah sebagai berikut: mudah dipelajari (*easy to learn*), dapat dikontrol (*controllable*), jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*), fleksibel (*flexible*), mudah untuk menjadi terampil/mahir (*easy to become skillful*) dan

mudah digunakan (*easy to use*).<sup>33</sup> Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan berkerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau manual. Dalam jurnal Venkatesh dan Davis membagi indikator persepsi kemudahan menjadi berikut:

- a) Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*).
- b) Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut (*does not require a lot of mental effort*)
- c) Sistem yang digunakan mudah (*easy to use*).
- d) Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (*easy to get the sistem to do what he/she wants to do*).<sup>34</sup>

## 2. Pengetahuan

### a. Pengertian Pengetahuan

Menurut Mowen dan Minor pengetahuan merupakan *the amount of experience with and information about particular products or service a person has*.<sup>35</sup> Pengetahuan adalah suatu yang diketahui langsung dari pengalaman, berdasarkan pancaindera dan diolah oleh akal budi secara spontan. Pada dasarnya pengetahuan itu bersifat

---

<sup>33</sup>Leoni Joan dan Tony Sitinjak, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Pembayaran Digital Go-Pay," *Jurnal Manajemen* Volume 8, no. 2 (Mei 2019): hlm. 30.

<sup>34</sup>Abdul Yusuf dkk., "Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen Ovo," *Jurnal Manajemen* Vol 11, no. 1 (2021): h 57.

<sup>35</sup> Danang Sunyoto, hlm. 51

spontan, subjektif dan intuitif. Pengetahuan berkaitan dengan kebenaran, yaitu kesesuaian antara pengetahuan yang dimiliki manusia dengan realitas yang ada pada objek. Namun terkadang kebenaran yang ada dalam pengetahuan masih belum tertata rapi belum teruji secara metodologis.<sup>36</sup>

Konsumen adalah setiap pengguna barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya. Konsumen merupakan orang, pelanggan, nasabah yang mendatangi suatu tempat untuk melakukan proses pembelian. Ataupun konsumen akan mencari informasi dan untuk memproses informasi yang di dapatkannya.

Jadi pengetahuan konsumen adalah segala informasi yang di peroleh oleh orang, pelanggan mengenai suatu hal. Apabila dikaitkan dengan bank Syariah maka pengetahuan konsumen adalah segala informasi yang diperoleh oleh orang, pelanggan mengenai produk dan jasa bank Syariah dan yang berhubungan dengan manfaat dari produk dan jasa tersebut.

#### **b. Indikator Pengetahuan**

Pengetahuan konsumen dapat mempengaruhi pembelian. Apa yang dibeli, berapa banyak yang dibeli, dimana membeli dan kapan membelinya bergantung pada pengetahuan konsumen mengenai hal-hal tersebut.

---

<sup>36</sup> Suwardi Endraswara, *Filsafat Ilmu Edisi Revisi* (Yogyakarta: PT. Buku Seru, 2017), hlm. 94.

### 1) Pengetahuan Produk

Pengetahuan produk adalah kumpulan berbagai macam informasi mengenai produk yang meliputi karakteristik, atribut harga dan merek suatu produk. Semakin beragam dan semakin bersaingnya produk yang ditawarkan maka akan semakin menarik minat untuk menggunakan perbankan Syariah.<sup>37</sup> Keputusan tentang produk adalah hal yang sangat penting dalam strategi pemasaran seorang konsumen.

Begitu juga hal nya dengan konsumen, pengetahuan itu pasti akan mempengaruhi keputusan pembelian. Ketika konsumen memiliki pengetahuan yang lebih terhadap suatu produk atau sesuatu hal maka ia akan lebih baik dalam mengambil keputusan. Ia akan lebih efisien dan cepat memahami informasi yang diperoleh nya.

### 2) Pengetahuan Pembelian

Pengetahuan ini mencakup informasi yang dimiliki konsumen yang berhubungan erat dengan cara memperoleh produk tersebut. Dimensi dasar pengetahuan pembelian melibatkan informasi berikut ini:

#### a) Tempat Membeli

Masalah mendasar yang harus diselesaikan oleh

---

<sup>37</sup> Desiana, Dewi Susilowati Negin Kencono Putri, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Di Kota Tasikmalaya" 11 Nomor 1 (24 2018), <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/Akuntabilitas/Article/View/8135>.

konsumen selama pengambilan keputusan adalah tempat mereka membeli suatu produk.

b) Lokasi Produk

Pengetahuan pembelian mencakup informasi yang dimiliki konsumen mengenai lokasi produk dalam lingkungan. Hal ini melibatkan informasi konsumen mengenai toko produk.

c) Waktu Membeli

Kepercayaan konsumen mengenai membeli merupakan satu komponen relevan dari pengetahuan pembelian. Pengetahuan tentang waktu membeli dapat menjadi faktor penentu yang sangat penting dari perilaku pembelian untuk inovasi baru.<sup>38</sup>

3) Pengetahuan Pemakaian

Pengetahuan pemakaian mencakup informasi yang tersedia di dalam ingatan mengenai cara suatu produk dapat digunakan dan yang diperlukan untuk menggunakan produk tersebut. Suatu produk akan memberikan manfaat kepada konsumen jika sudah dikonsumsi.

---

<sup>38</sup> Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktek* (Bandung: Cv. Pustaka Setia, 2015), hlm. 134

### 3. Religiusitas

#### a. Pengertian Religiusitas

Religiusitas berasal dari bahasa Latin, *religi* dari kata *religure* yang berarti mengikat yang mengandung makna bahwa agama pada umumnya memiliki aturan atau kewajiban yang harus dipatuhi dan dijalankan oleh pemukanya. Menurut Magunwijaya religi itu berkaitan dengan aturan atau kewajiban sedangkan religiusitas menunjuk pada aspek yang senantiasa berhubungan dengan kedalaman manusia, yaitu penghayatan terhadap aspek-aspek religi.<sup>39</sup>

Harun Nasution dalam buku Abuddin Nata menyatakan bahwa agama mengandung arti ikatan yang harus dipegang dan dipatuhi manusia. Islam yang dimaksud berasal dari salah satu kekuatan yang lebih tinggi daripada manusia sebagai kekuatan gaib yang tidak dapat ditangkap dengan panca indera, namun mempunyai pengaruh yang besar terhadap kehidupan sehari-hari.<sup>40</sup> Sedangkan menurut Islam adalah menjalankan agama secara menyeluruh.

Dalam Q.S Al-Baqarah: 208 adalah Allah memerintahkan kepada hamba-Nya yang beriman kepada-Nya dan membenarkan Rasul-Nya, agar berpegang kepada seluruh tali Islam dan Syariatnya, mengerjakan perintah-Nya, serta menjauhi seluruh larangan-Nya yang dimana larangan itu berasal dari syaitan. Jika hamba-Nya

---

<sup>39</sup>Jumal Ahmad, *Religiusitas, Refleksi & Subjektivitas Keagamaan* (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2020), hlm. 14.

<sup>40</sup> Abuddin Nata, *Metodologi Studi Islam* (Jakarta: Rajawali Press, 2013), hlm. 10

menyimpang dari kebenaran setelah ditegakkannya hujjah atas kalian maka Allah adalah Maha Perkasa yang dimana siksaan-Nya tidak akan pernah dikalahkan oleh siapapun.

## **b. Dimensi Religiusitas**

Dimensi religiusitas dalam Islam ada dua macam yaitu<sup>41</sup>:

### **1) Islam**

Islam dalam religiusitas ini dimaksudkan dengan perbuatan manusia terhadap Tuhan. Diantaranya ibadah yang dilakukan seseorang seperti shalat, puasa, zakat, dan melaksanakan haji maupun ibadah sosial lainnya.

### **2) Iman**

Dalam arti religiusitas iman adalah kepercayaan manusia terhadap Tuhan. Tingkat keimanan seseorang berkaitan dengan bagaimana ia memahami dan percaya terhadap Allah SWT, Rasul sebagai utusan Allah, iman kepada malaikat, iman kepada kitab-kitab Allah, iman kepada hari akhir serta iman kepada Qada dan Qadar (takdir).

### **3) Ihsan**

Ihsan diartikan sebagai dimensi kesempurnaan. Ihsan ini merupakan tingkatan paling tinggi yang dicapai dengan pengabdian kepada Allah. Ihsan merupakan dimensi internal

---

<sup>41</sup> Bambang Suryadi, Bahrul Hayat, *Religiusitas Konsep, Pengukuran, Dan Implementasi Di Indonesia* (Jakarta: Bibliosmia Karya Indonesia, 2021), hlm. 20.

(batin).<sup>42</sup>

### c. Indikator Religiutas

Menurut Glock & Stark dalam bukunya yang berjudul “American Piety: The Nature Of Religious” yang dikutip oleh Ancok dan Suroso, menegaskan bahwa religiusitas adalah simbol dari dimensi keagamaan dalam diri manusia yakni, dimensi keyakinan, praktisi agama, pengalaman, pengetahuan agama, dan konsekuensi.

- 1) Keyakinan
- 2) Praktisi agama
- 3) Pengalaman
- 4) Pengetahuan agama
- 5) Konsekuensi

### d. Perspektif Islam Tentang Religiusitas

Islam menyuruh ummatnya untuk beragama secara menyeluruh. Setiap muslim baik yang berpikir, bersikap maupun bertindak, diperintahkan untuk Islam. Dalam melakukan aktivitas ekonomi, sosial, politik atau aktivitas apapun. Si Muslim diperintahkan untuk melakukannya dalam rangka beribadah kepada Allah. Dimanapun dan dalam keadaan apapun, setiap Islam hendaknya beragama. Esensi Islam adalah tauhid atau pengesaan Tuhan, tindakan yang menegaskan Allah sebagai Yang Esa. Tidak ada satupun perintah dalam Islam yang bisa dilepaskan dari Tauhid.

---

<sup>42</sup> Bambang Suryadi, Bahrul Hayat, *Religiusitas Konsep, Pengukuran, Dan Implementasi Di Indonesia* (Jakarta: Bibliosmia Karya Indonesia, 2021), hlm. 20.

Seluruh agama itu sendiri, kewajiban untuk menyembah Tuhan, untuk mematuhi perintah-perintah Nya dan menjauhi larangan-larangan Nya akan hancur begitu tauhid dilarang.

Disamping tauhid atau akidah, dalam Islam juga ada syariah dan akhlak. Endang Saifuddin Anshari mengungkapkan bahwa pada dasarnya Islam dibagi menjadi tiga bagian yaitu akidah, syariah dan akhlak. Dimana tiga bagian tadi satu sama lain saling berhubungan. Akidah adalah sistem kepercayaan dan dasar bagi syariah dan akhlak. Tidak ada syariah dan akhlak Islam tanpa akidah Islam.<sup>43</sup>

#### **4. Pribadi**

##### **a. Pengertian Pribadi**

Pribadi merupakan faktor internal dari dalam diri seseorang sehingga mempengaruhi keputusan. Adapun faktor yang mempengaruhi faktor pribadi ini adalah dikarenakan umur, pekerjaan, keadaan ekonomi, kepribadian, konsep diri dan gaya hidup seseorang.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yeyen Fitriyani menyatakan bahwa faktor pribadi dan psikologi merupakan yang paling dominan dalam pengambilan keputusan nasabah memilih bank Syariah. Karena faktor ini terdiri dari usia, pekerjaan, gaya hidup, situasi ekonomi, kepribadian, dan konsep

---

<sup>43</sup> Djamaluddin Ancok Dan Fuat Nashori Furoso, *Psikologi Islami Solusi Islam Atas Probelem-Problem Psikologi*, hlm. 78-79.

diri.<sup>44</sup>

#### **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pribadi**

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pribadi adalah sebagai berikut:

##### **1) Umur**

Setiap individu pasti memiliki kriteria, kesukaan dan selera terhadap suatu barang yang berbeda-beda tidak mungkin sama, yang dimana setiap selera orang pasti juga dipengaruhi oleh usia dan pendapatannya. Seperti anak-anak akan lebih menyukai berupa mainan karena mainan merupakan sesuatu hal yang disenangi mereka.

##### **2) Pekerjaan**

Pekerjaan memengaruhi barang dan jasa yang di belinya. Para pemasar berusaha mengidentifikasi kelompok-kelompok pekerja yang memiliki minat di atas rata-rata terhadap produk dan jasa tertentu.

##### **3) Keadaan Ekonomi**

Kekonomi seseorang terdiri dari pendapatan yang dapat dibelanjakan. Keadaan ekonomi seseorang akan memengaruhi pembelian produk dan jasa tertentu.

---

<sup>44</sup> Yeyen Fitiyani, “Analisi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Di Kecamatan Ciputat” (Jakarta, Islam Negeri (Uin) Syarif Hidayatullah, 2016), Repository.Uinjkt.Ac.Id.

#### 4) Gaya Hidup

Gaya hidup seseorang adalah pola hidup di dunia yang diekspresikan oleh kegiatan, minat dan pendapat seseorang. orang-orang yang berasal dari subbudaya, kelas sosial dan pekerjaan yang sama dapat memiliki gaya hidup yang berbeda.

#### 5) Kepribadian

Setiap orang memiliki kepribadian berbeda yang mempengaruhi perilaku pembelian. Kepribadian dijelaskan dengan menggunakan ciri-ciri seperti kepercayaan diri, eliminasi, otonomi, kemampuan bersosialisasi dan kemampuan beradaptasi. Kepribadian merupakan karakteristik psikologis yang berbeda dari setiap orang yang menabung responnya terhadap lingkungan yang relatif konsisten. Kepribadian konsumen penting bagi pemasar karena berhubungan dengan perilaku konsumen. Perbedaan dalam kepribadian akan memengaruhi pemilihan pada suatu produk. Bila jenis-jenis kepribadian dapat diklasifikasikan dan memiliki korelasi yang kuat antara jenis-jenis kepribadian tersebut dengan berbagai jenis pilihan produk atau merek.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktek*, hlm. 115

## 5. Pelayanan

### a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan di setiap perusahaan atau lembaga keuangan atau menarik simpati dan minat mereka agar mereka tidak bosan dengan pelayanan yang kita berikan. Menurut Kasmir pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik yaitu:<sup>46</sup>

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.

Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Apabila layanan yang diterima nasabah sesuai harapan maka layanan di katakan positif. Sebaliknya layanan yang diterima dinilai tidak sesuai harapan, maka

---

<sup>46</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 12 ed., 2 (Jakarta: PT. Indeks, 2018), hlm. 112.

layanan dikatakan negatif.<sup>47</sup> Agar konsumen merasa puas maka penyedia jasa harus memberikan pelayanan yang tinggi ataupun prima dari apa yang diharapkannya. Semakin bagus pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Keberhasilan bank dalam memberika pelyanan kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakteristik petugas bank. Jika kenyataan yang diterima lebih dari yang di harapkna maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dikatakan tidak bermutu dan tidak puas.

#### **b. Indikator Dalam Pelayanan**

Hasil kajian empiris tentang persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa berfokus pada lima dimensi yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah dan terhadap kepuasan nasabah, yaitu:<sup>48</sup>

##### **1) *Tangibles* (Bukti Fisik)**

*Tangibles* (bukti fisik) merupakan kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, kantor yang nyaman, interior menarik. Bukti fisik ini terdiri dari fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi

---

<sup>47</sup> Muhammad Isa, H. Aswadi Lubis, dan Marlina Chaniago, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga," *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 2, no. 2 (18 Mei 2019): 164–81, <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.90>.

<sup>48</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 12 ed., 2 (Jakarta: PT. Indeks, 2018), hlm. 117

## 2) *Empathy* (Empati)

*Empathy* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan

## 3) *Realibility* (Keandalan)

*Realibility* (keandalan) adalah kemampuan untuk meningkatkan pelayanan yang cepat, tepat waktu, memuaskan.

## 4) *Responsiveness* (Tanggap)

*Responsiveness* (tanggap) keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap

## 5) *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* mencakup kemauan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, bebas dari bahaya dan keraguan.

### c. **Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah**

Seorang *Customer Service* diuntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan memuaskan nasabah maka seorang *Customer Service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh Berikut merupakan dasar-dasar pelayanan nasabah.<sup>49</sup>

#### 1) Berpakain dan berpenampilan rapi dan bersih

---

<sup>49</sup> Darmadiansyah dan Rahmawati, “Pengaruh karakteristik Nasabah, pengetahuan Nasabah, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank Kalsel Syariah Banjarmasin).”

- 2) Percaya diri, bersikap ramah, dan penuh dengan senyum
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal
- 4) Tenang, sopan, hormat dalam pembicaraan.

**d. Etika Dalam Pelayanan Nasabah**

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah bank harus dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar etika diri. Secara umum etika pelayanan dapat diberikan pegawai bank Adam rangka pelayanan adalah sebagai berikut:<sup>50</sup>

- 1) Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah
- 2) Setelah mengucapkan salam persilahkan nasabah untuk duduk
- 3) Bertanya tentang keperluan nasabah dengan ramah, sopan dan lemah lembut
- 4) Biasakan mengucapkan tolong dan maaf saat meminta nasabah mengisi formulir
- 5) Ucapkan kata terimakasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya

**e. Larangan Dalam Etika Pelayanan**

Dalam praktiknya bank Syariah mempunyai beberapalarangan dalam menghadapi nasabah dan patut untuk di taati oleh pegawai.

Secara umum larangan dalam pelayanan adalah:

---

<sup>50</sup> Isa, Lubis, dan Chaniago, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.”

- 1) Dilarang berpakaian sembarangan terutama saat bertugas
  - 2) Dilarang melayani nasabah sambil makan, minum atau merokok
  - 3) Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas atau sedih di depan nasabah atau tamu
  - 4) Dilarang berdebat dan berusaha menyanggah perkataan nasabah
  - 5) Dilarang meninggalkan nasabah pada saat nasabah harus dilayani
- Dilarang meminta imbalan atau janji-janji tertentu.

## **6. Bank Syariah**

### **1. Pengertian Bank Syariah**

Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Bank Umum Syariah adalah bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank Syariah yang dalam kegiatan tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran.<sup>51</sup>

Bank juga sebagai lembaga intermediasi keuangan, selain melakukan kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat, ia juga akan menyalurkan dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk

---

<sup>51</sup> Undang-Undang R.I Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Bank Indonesia & Undang-Undang R.I Nomor 21 tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, hlm. 141.

pembiayaan.

## 2. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang bebasriba dimana bank Syariah menggunakan prinsip bagi hasil sedangkan bank konvensional menggunakan sistem bunga. Berikut merupakan tabel yang membedakan bank Syariah dengan bank konvensional.

**Tabel II.1**

### **Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional**

| <b>No</b> | <b>Bank Syariah</b>                                                      | <b>Bank Konvensional</b>                     |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 1.        | Melakukan investasi yang halal saja                                      | Melakukan investasi halal dan haram          |
| 2.        | Berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli atau sewa                      | Memakai perangkat bunga                      |
| 3.        | Hubungan dengan nasabah itu kemitraan                                    | Hubungan dengan nasabah itu debitur-kreditur |
| 4.        | Penghimpunan, penyaluran dana berdasarkan Fatwa Dewan Pengawasan Syariah | Tidak terdapat dewan sejenis                 |

## 3. Kegiatan Usaha Bank Syariah

Pengaturan mengenai kegiatan usaha bank Syariah tercantum dalam Undang-Undang Perbankan Syariah, antara lain:

### 1) Penghimpunan Dana

Proses penghimpunan dana dari masyarakat yang dilakukan bank Syariah melalui beberapa produk seperti:

#### a) Giro (*Demand Deposit*)

Giro adalah simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat, artinya uang yang disimpan di rekening giro dapat diambil setiap waktu setelah memenuhi

berbagai persyaratan yang ditetapkan. Alat penarikan dari giro ini melalui cek, bilyet giro dan alat pembayaran lainnya.<sup>52</sup>

b) Tabungan

Tabungan adalah penarikannya yang dapat dilakukan melalui syarat tertentu yang telah disepakati. Tabungan hanya bisa dilakukan dengan cara membawa langsung buku tabungan, slip penarikan atau melalui fasilitas ATM (Anjungan Tunai Mandiri).

c) Deposito

Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank atau pada saat jatuh tempo.<sup>53</sup>

2) Penyaluran Dana

a) Penyaluran dana berdasarkan Akad Jual Beli

Akad jual beli dibedakan menjadi tiga macam, yaitu akad *Murabāhah*, *Salam* dan *Istishna'*. *Murabahah* adalah perjanjian antara bank dengan nasabah dalam bentuk pembelian atas suatu barang yang dibutuhkan oleh nasabah. *Salam* adalah jual beli barang dengan cara pemesanan dengan syarat-syarat tertentu dan pembayaran tunai lebih dulu secara penuh. Sedangkan *istishna'* adalah jual beli barang dengan cara pemesanan dengan syarat-syarat tertentu dan pembayaran boleh

---

<sup>52</sup> Khotibul Umam Dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah Dasar-Dasar Dan Dinamika Perkembangannya Di Indonesia*, hlm. 80.

<sup>53</sup> Ikit, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm. 219.

tunai, angsuran ataupun pada saat barang sudah jadi.

b) Penyaluran dana berdasarkan akad Sewa-Menyewa

Akad ini merupakan transaksi sewa menyewa atas suatu barang atau upah mengupah atas suatu jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau imbalan jasa. Berdasarkan kewenangan yang diberikan, *wadi'ah* dibagi menjadi; (a) *wadi'ah yad dhamānah* yang berarti penerima titipan berhak menggunakan dana untuk di gunakan tanpa ada imbalan. (b) *wadi'ah yad amānah* adalah tidak memberikan kewenangan kepada penerima titipan untuk menggunakan barang titipan.<sup>54</sup>

c) Penyaluran dana berdasarkan akad Bagi Hasil

Akad bagi hasil adalah akad yang digunakan dalam hal investasi. Akad ini di bagi menjadi dua macam yaitu, *Mudhārabah* dan *Musyārahah*. *Mudhārabah* adalah penanaman dana dari pemilik modal kepada pengelola dana untuk melakukan kegiatan usaha tertentu dengan pembagian menggunakan untung rugi berdasarkan perjanjian di awal. Sedangkan *Musyārahah* adalah penanaman dana dari kedua belah pihak yaitu pihak bank dan pengelola kemudian mengelola nya secara bersama- sama dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang telah disepakati

---

<sup>54</sup> Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 30.

sebelumnya dan kerugian ditanggung masing-masing.

### 3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan produk jasa yang diberikan bank kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Pelayanan jasa adalah kesiapan untuk bereaksi dan membantu orang lain.. seseorang yang tak suka bergaul dengan orang banyak tidak seharusnya bekerja di bagian depan perusahaan. Karenapelayanan jasa ini berarti harus bisa menyenangkan orang lain dan membangun suasana yang menyenangkan bagi nasabah atau orang lain.<sup>55</sup>

Produk berupa jasa dapat diartikan sebagai kegiatan atau manfaat yang dapat di tawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.<sup>56</sup>

Produk dalam bentuk jasa ini dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu

- a) Transfer. Transfer merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan oleh bank atas permintaan nasabah untuk mengirimkan uang dapat dilakukan dari satu bank ke bank lain.
- b) Kliring. Kliring merupakan jasa perbankan yang diberikan

---

<sup>55</sup> Rio Budi Prasadja Tan, *Psikologi Pelanan Jasa Hotel, Restoran Dan Kafe* (Jakarta: Pt. Gelora Aksara Pratama, 2009), hlm. 57.

<sup>56</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 136.

dalam rangka penagihan warkat antarbank yang berasal dari wilayah kliring yang sama.

- c) Inkaso. Inkaso merupakan jasa penagihan yang diberikan oleh bank terhadap warkat kliring atau surat-surat berharga yang diterbitkan oleh bank yang berada di luar wilayah kliring.
- d) *Intercity Kliring*. *Intercity kliring* merupakan sarana penagihan antar warkat maupun surat berharga yang diterbitkan oleh bank yang berasal dari wilayah kliring. Pada dasarnya *intercity kliring* pengganti inkaso. *Letter Of Credit*. Perdagangan merupakan suatu aktivitas yang sudah lama di muka bumi. Transaksi perdagangan melibatkan sekurangnya dua pihak yaitu penjual dan pembeli.

Adapun akad dalam memberikan jasa seperti:

- a) *Wakālah*. *Wakālah* adalah suatu perjanjian dimana seseorang mendelegasikan atau menyerahkan suatu wewenang kepada seseorang yang lain untuk menyelenggarakan suatu urusan dan orang tersebut menerima dan melaksanakannya.
- b) *Hiwālah*. *Hiwālah* adalah pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya.
- c) *Kafālah*. *Kafālah* merupakan jaminan ājyang diberikan oleh penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung.
- d) *Rahn* (Gadai). *Rahn* (Gadai) merupakan menahan suatu barang dengan cara yang dibenarkan yang memungkinkan

ditarik kembali.

- e) *Sharf*. *Sharf* merupakan prinsip yang digunakan dalam transaksi jual beli mata uang antar mata uang sejenis maupun berlainan jenis<sup>57</sup>

## 7. Hubungan Variabel X dan Y

Minat konsumen tumbuh karena suatu motif berdasarkan atribut-atribut sesuai dengan kebutuhannya dalam menggunakan suatu produk. Perilaku seseorang sangat tergantung pada minatnya, sedangkan minat berperilaku sangat tergantung pada sikap dan norma subyektif atas perilaku. Berikut hubungan Variabel X dan Y :<sup>58</sup>

### a. Pengetahuan terhadap Minat

Tingkatan pengetahuan konsumen terhadap kelas produk tertentu digunakan sebagai konsekuensi pilihan merek dari yang dibeli. Semakin tinggi tingkat pengetahuan produk menyebabkan konsumen semakin kritis dalam melakukan evaluasi produk atau merek yang ditawarkan oleh pasar yang ada. Hal tersebut, akan mempengaruhi minat konsumen pada pengambilan keputusan . Semakin tinggi tingkat pengetahuan produk menyebabkan konsumen semakin kritis dalam melakukan evaluasi produk atau merek yang ditawarkan oleh pasar yang ada.

---

<sup>57</sup> Kautsar Riza Salman, *Akuntansi Perbankan Syariah Berbasis Psak Syariah* (Padang: Akademia Permata, 2012), hlm. 84.

<sup>58</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 12 ed., 2 (Jakarta: PT. Indeks, 2018), hlm. 117.

b. Religiusitas terhadap Minat

Religi itu berkaitan dengan aturan atau kewajiban sedangkan religiusitas menunjuk pada aspek yang senantiasa berhubungan dengan kedalaman manusia, yaitu penghayatan terhadap aspek- aspek religi. Maka dari itu religiusitas bisa mempengaruhi minat seseorang dalam pengambilan suatu produk

c. Pribadi terhadap Minat

Pribadi merupakan faktor internal dari dalam diri seseorang sehingga mempengaruhi minat. Faktor pribadi dan psikologi merupakan yang paling dominan dalam pengambilan keputusan nasabah memilih bank Syariah. Karena faktor ini terdiri dari usia, pekerjaan, gaya hidup, situasi ekonomi, kepribadian, dan konsep diri.

d. Pelayanan terhadap Minat

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Keberhasilan bank dalam memberika pelyanan kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakteristik petugas bank. Jika kenyataan yang diterima lebih dari yang di harapkna maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dikatakan tidak bermutu dan tidak puas yang akan berpengaruh terhadap minat nasabah.

Maka dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa minat seseorang bisa dipengaruhi oleh pengetahuan, religiusitas, pribadi dan pelayanan.

## B. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul dalam penelitian ini .adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel II.2**  
**Penelitian Terdahulu**

| No. | Nama Peneliti                                                        | Judul Peneliti                                                                                                                                     | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Reski Amalia Skripsi (2017)                                          | Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kurangnya Minat Masyarakat Muslim Di Kecamatan Bara Mengambil Pembiayaan Pada Bank Syariah Di Kota Palopo | Menyimpulkan bahwa secara simultan variabel pengetahuan, lokasi, dan promosi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kurangnya minat masyarakat                                                                                                                                                                                       |
| 2   | Safrida Hannum<br><br>Jurnal Febi UIN Syahada Padangsidimpuan (2021) | Determinasi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Desa Salambue Kec. Padangsidimpuan Tenggara)              | Secara parsial yang mempengaruhi keputusan nasabah adalah pelayanan dan religiuitas memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah. Secara simultan variabel pengetahuan, religiusitas, berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan Syariah studi kasus masyarakat Desa Salambue dimana |

|    |                                             |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                             |                                                                                                                                                                                            | Fhitung > Ftabel<br>(14,28 < 2,53)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3. | Meyka Cahyaningrum Winarni<br>Jurnal (2018) | Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Masyarakat Terhadap Lembaga Keuangan Syariah. (Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kabupaten Grobogan)                                 | hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan lembaga keuangan syariah, pengetahuan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap minat menggunakan lembaga keuangan syariah, dan untuk religiusitas memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat masyarakat Grobogan menggunakan lembaga keuangan Islam |
| 4. | M.Khariska Afriadi<br>Skripsi (2016)        | Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Di Bank Syariah (Studi Masyarakat Komplek Perumahan Perumdam Kel. Kandang Mas Kec. Kampung Melayu Kota Bengkulu) | hasil analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat komplek perumdam untuk menjadi nasabah di bank syariah ialah faktor promosi, faktor produk, dan faktor lokasi.                                                                                                                                                                                               |
| 5. | Jarkoni<br>Skripsi                          | Faktor Penyebab Kurangnya Minat                                                                                                                                                            | hasil analisis yang telah dilakukan dapat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|  |        |                                                                                         |                                                                                                                                                                                               |
|--|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | (2020) | Masyarakat Menjadi Nasabah Di Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri Telanaipura Kota Jambi | disimpulkan bahwa Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat Telanaipura, Kota Jambi untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri ialah faktor promosi, faktor produk, dan pengetahuan |
|--|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas apada beberapa persamaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu sebagai berikut :

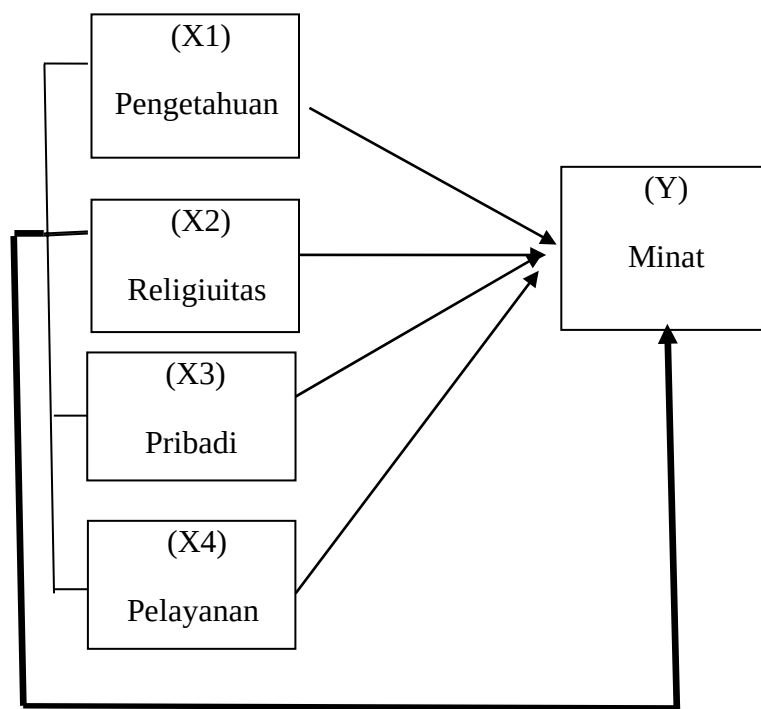
- A. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Reski Amalia, yaitu sama-sama meneliti mengenai objek penelitian.. Dan perbedaannya terletak pada tempat penelitian dan jumlah variabel yang digunakan dan indikator yang ditetapkan.
- B. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian Safrida Hannum yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif. dan perbedaannya terletak pada lokasi.
- C. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian Meyka Cahyaningrum Winarni yaitu sama-sama meneliti minat nasabah. Adapun perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah dari segi lokasi penelitian, jumlah variabel yang digunakan dan indikator yang ditetapkan
- D. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian M.Khariska Afriadi yaitu sama-sama mengkaji funding officer Dan perbedaannya terletak pada tempat

- E. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian Jarkoni yaitu sama-sama mengkaji tentang minat nasabah dalam menggunakan produk dan jasa suatu bank. Kemudian jenis penelitian yang digunakan yaitu sama-sama kualitatif. Adapun perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah dari segi lokasi penelitian, jumlah variabel yang digunakan dan indikator yang ditetapkan.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

**Gambar 1 Kerangka Pikir**



Keterangan : X1 = Pengetahuan  
 X2 = Religiusitas  
 X3 = Pribadi  
 X4 = Pelayanan

$$Y = \text{Minat}$$

$\longrightarrow$  = Memengaruhi secara Parsial  
 $\boxed{\longrightarrow}$  = Memengaruhi secara Besamaan

Dari kerangka di atas akan terlihat bagaimana pengaruh setiap variabel terhadap minat. Bagaimana pengetahuan mempengaruhi minat, bagaimana religiuitas terhadap minat, bagaimana pribadi mempengaruhi minat, bagaimana pribadi mempengaruhi minat. Serta bagaimana variabel secara bersamaan mempengaruhi minat.

#### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat. Hipotesis merupakan pernyataan tentatif tentang hubungan antara beberapa variabel. Hipotesis penelitian ini adalah:

- $H_1$  = Terdapat pengaruh pengetahuan terhadap minat menjadi nasabah Bank Syariah pada masyarakat Kelurahan WEK II Kota Padangsidempuan Utara.
- $H_2$  = Terdapat pengaruh religiusitas terhadap minat menjadi nasabah Bank Syariah pada masyarakat Kelurahan WEK II Kota Padangsidempuan Utara.
- $H_3$  = Terdapat pengaruh pribadi terhadap minat menjadi nasabah Bank Syariah pada masyarakat Kelurahan WEK II Kota Padangsidempuan Utara.
- $H_4$  = Terdapat pengaruh Pelayanan terhadap minat menjadi nasabah Bank Syariah pada masyarakat Kelurahan WEK II Kota Padangsidempuan

Utara.

$H_5 =$  Terdapat pengaruh pengetahuan, religiusitas, pribadi, dan pelayanan secara bersamaan terhadap minat menjadi nasabah Bank Syariah pada masyarakat Kelurahan WEK II Kota Padangsidempuan Utara.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di WEK II Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan. Penelitian ini akan dilakukan mulai bulan Maret 2023 sampai dengan bulan Juli 2023.

##### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif. Penelitian Kuantitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Pendekatan kuantitatif memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu dalam kehidupan manusia yang dinamakan dengan variabel.<sup>59</sup>

##### **C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

###### **1. Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk teliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>60</sup> Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat WEK II Padangsidempuan Utara terdiri dari 585 orang dengan ketentuan minimal 17 tahun. Hal ini dikarenakan syarat untuk menggunakan jasa bank syariah

---

<sup>59</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 39.

<sup>60</sup> Wiratna Sujarweni, hlm. 80

adalah yang sudah memiliki KTP, dan untuk mendapatkan KTP harus berusia minimal 17 tahun. Maka dari itu populasi penelitian ini dapat drincian sebagai berikut.

**Tabel III.1**  
**Rentang Usia Masyarakat WEK II Padangsidempuan Utara**

| No    | Rentang Usia | Jumlah Orang |
|-------|--------------|--------------|
| 1     | 17-27        | 142          |
| 2     | 28-38        | 162          |
| 3     | 39-49        | 139          |
| 4     | 50-60        | 68           |
| 5     | 61-71        | 74           |
| Total |              | 585          |

## 2. Sampel

Sampel merupakan sebagian objek yang akan diteliti yang mewakili populasi yang mampu menggambarkan populasi tersebut secara optimal. Dalam menentukan sampel terdapat beberapa teknik dalam pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan teknik teknik *cluster random sampling*. *Cluster random sampling* merupakan teknik sampling daerah yang digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti sangat luas, misalnya penduduk suatu negara, provinsi atau kabupaten.<sup>61</sup> *Cluster*

---

<sup>61</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 94.

*random sampling* adalah suatu jenis teknik sampling dimana seorang peneliti membagi populasi menjadi beberapa kelompok yang terpisah yang disebut sebagai *cluster*.

Maka dapat disimpulkan *Cluster random sampling* merupakan teknik sampling daerah yang digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misalnya penduduk dari suatu negara, provinsi atau kabupaten.

Dengan demikian dalam penelitian ini menggunakan teknik *cluster random sampling* karena yang akan diteliti adalah penduduk. Untuk mengukur besaran sampel yang akan diteliti peneliti menggunakan Rumus *Slovin*, dimana rumus ini mampu mengukur besaran sampel yang akan diteliti. Besaran sampel yang akan diteliti sebagai berikut<sup>62</sup>:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = *Margin of Error Max*, yaitu tingkat kesalahan imaksimal pengambilan sampe yang masih dapat ditoleransi atau diinginkan (10%)

$$n = \frac{585}{1 + 585(0.1)^2}$$

$$n = \frac{585}{2,4625}$$

$$n = 85,4 = 86$$

---

<sup>62</sup> Sujarweni V. Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 33.

Dari rumus tersebut didapatkan nilai  $n$  sebanyak 85,4= 86 orang, peneliti menggunakan sampel sebanyak 86 orang. Dengan pembagian sebagai berikut :

**Tabel III.1**  
**Sampel Penelitian**

| No    | Rentang Usia | Jumlah Orang |
|-------|--------------|--------------|
| 1     | 17-27        | 17           |
| 2     | 28-38        | 18           |
| 3     | 39-49        | 17           |
| 4     | 50-60        | 17           |
| 5     | 61-71        | 17           |
| Total |              | 86           |

#### **D. Sumber Data**

Sumber data merupakan subjek dari mana data tersebut diperoleh.<sup>63</sup>

Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden langsung melalui kuesioner, hasil wawancara.<sup>64</sup> Adapun responden dalam penelitian ini adalah masyarakat WEK II Padangsidempuan Utara.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang diinginkan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data yang terjun langsung ke lapangan, yakni:

##### **1. Wawancara**

Wawancara yaitu pengumpulan data dengan memperoleh keterangan untuk penelitian dengan cara tanya jawab secara langsung

---

<sup>63</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 112.

<sup>64</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 113

kepada narasumber ataupun responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara)<sup>65</sup>, di mana responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang ada di WEK II Padangsidempuan Utara.

## 2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain agar bersedia memberi jawaban ataupun respon.

**Tabel III.3**  
**Skor Penilaian Angket**

| Alternatif Jawaban | Skor | Kategori Jawaban    |
|--------------------|------|---------------------|
| SS                 | 5    | Sangat Setuju       |
| S                  | 4    | Setuju              |
| KS                 | 3    | Kurang Setuju       |
| TS                 | 2    | Tidak Setuju        |
| STS                | 1    | Sangat Tidak Setuju |

Adapun kisi-kisi kuesioner (angket) dalam penelitian ini ditunjukkan dalam tabel berikut ini :

**Tabel III.4**  
**Kisi-Kisi Kuesioner (angket)**

| Variabel          | Indikator                | Nomor Peryataan |
|-------------------|--------------------------|-----------------|
| Pengetahuan (X1)  | 1. Pengetahuan Produk    | 1,2,3,4         |
|                   | 2. Pengetahuan Pembelian | 5,6,7           |
|                   | 3. Pengetahuan Pemakaian | 8,9, dan 10     |
| Religiusitas (X2) | 1. Keyakinan             | 1,2,3,4         |
|                   | 2. Pengalaman Agama      | 5,6,7           |
|                   | 3. Pengetahuan Agama     | 8,9, dan 10     |
| Pribadi (X3)      | 1. Umur                  | 1,2             |
|                   | 2. Pekerjaan             | 3,4             |
|                   | 3. Keadaan ekonomi       | 5,6             |
|                   | 4. Kepribadian           | 7,8             |

<sup>65</sup> Budi Gautama Siregar Ali Hardana, *Metode Penelitian* (Merdeka Kreasi Group, 2021), hlm. 98.

|                |                             |          |
|----------------|-----------------------------|----------|
|                | 5. Gaya hidup               | 9 dan 10 |
| Pelayanan (X4) | 1. Tangibles (Bukti Fisik)  | 1,2      |
|                | 2. Empathy (Empati)         | 3,4      |
|                | 3. Realibility (Keandalan)  | 5,6      |
|                | 4. Responsiveness (Tanggap) | 7,8      |
|                | 5. Assurance (Jaminan)      | 9 dan 10 |
| Keputusan (Y)  | 1. Pengenalan Masalah       | 1,2      |
|                | 2. Pencarian Informasi      | 3,4      |
|                | 3. Evaluasi Alternative     | 5,6      |
|                | 4. Keputusan Pemilihan      | 7,8      |
|                | 5. Perilaku Pasca Memilih   | 9 dan 10 |

### 3. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi juga disebut dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera.<sup>66</sup>

Dalam penelitian, observasi bisa dilakukan dengan tes, kuesioner, rekaman gambar dan rekaman suara.<sup>47</sup> Observasi ini terlibat langsung dengan hal yang ingin diteliti atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

### 4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sejumlah data berbentuk foto, surat, catatan harian. Adapun sifat dari data ini yaitu ruang dan waktunya yang tidak terbatas sehingga memberikan peluang untuk mengetahui hal mengenai apa yang terjadi di masa lampau.<sup>48</sup>

---

<sup>66</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 89.

## F. Teknik Analisis Data

Data belum dapat dikategorikan informasi sebelum data tersebut diolah. Oleh sebab itu, data harus dikelompokkan dalam kategori sesuai dengan kebutuhan analisis. Setiap desain riset kuantitatif membutuhkan pengukuran dan pengujian statistik. Statistik dapat menolong peneliti menarik kesimpulan dalam kondisi yang tidak pasti, sehingga kesimpulan yang ambil mendekati tingkat kebenaran ilmiah (kepastian)<sup>67</sup>. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis antara lain:

### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Valid didefinisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas ini memastikan bahwa masing-masing pertanyaan akan terklasifikasikan pada variabel-variabel yang telah ditetapkan. Apabila suatu pertanyaan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut maka data tersebut disebut valid. Suatu instrumen dikatakan valid jika koefisien korelasi  $> r_{\text{tabel}} (n-2)$  di mana  $n$  adalah jumlah sampel.<sup>68</sup>

### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner dinyatakan valid.<sup>69</sup> Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika tanggapan seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke

---

<sup>67</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 135.

<sup>68</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 114.

<sup>69</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm.135.

waktu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika *Cronbach Alpha* lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Uji reliabilitas dilakukan dengan SPSS 24.

**c. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pada dasarnya uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data kita. Uji normalitas dalam penelitian ini mendasarkan pada nilai *Kolmogro Smirnov* untuk mengurangi keraguan pada analisis grafik di atas dan kriterianya adalah :

- a. Normal apabila nilai probabilitas signifikansi  $> \alpha$  (0,05)
- b. Tidak normal apabila probabilitas signifikansi  $< \alpha$  (0,05)

**d. Uji Linearitas**

Uji linieritas bertujuan menguji apakah ada hubungan yang linier atau tidak. Uji ini menggunakan bantuan SPSS 24 dengan *Test For Linerity* dengan taraf signifikan 0,05 dan variabel dikatakan punya hubungan linier jika signifikan kurang dari 0,05.<sup>70</sup>

**e. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik bertujuan untuk ada tidaknya signifikan antara variabel dan melihat apakah terdapat ketidaksamaan variandari residual

---

<sup>70</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 116.

satu pengamatan ke pengamatan lainnya.<sup>71</sup>

### 1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berguna untuk mengetahui apakah pada model regresi yang diajukan telah ditemukan korelasi kuat antar variabel independen. Jika terjadi korelasi kuat, terdapat multikolinearitas yang harus diatasi. Ada tidaknya problem multikolinearitas didalam model regresi tersebut dapat dideteksi melalui nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya.<sup>72</sup>

Suatu model regresi dikatakan terdapat gejala multikolinearitas apabila nilai *tolerance*  $> 0,1$  atau sama dengan nilai *VIF*  $< 10$ . Uji multikolinearitas ini dilakukan dengan bantuan SPSS 24.

### 2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas apabila residual mempunyai varian yang sama maka terjadi heteroskedastisitas dan Jika varian tidak sama atau berbeda maka tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>73</sup>

Persamaan regresi yang baik apabila tidak terjadi heteroskedastisitas. Metode pengujian yang digunakan menggunakan uji *glesjer*. Uji *glesjer* dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel

---

<sup>71</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 118.

<sup>72</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 124.

<sup>73</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 121.

independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.<sup>74</sup>

**f. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah antara nol dan satu. Jika besarnya koefisien determinasi sama dengan nol, maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) mendekati angka satu, maka variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan model ini, maka kekalahan pengganggu diusahakan minimum sehingga ( $R^2$ ) mendekati keadaan yang sebenarnya.

**g. Uji Hipotesis**

**1) Uji Parsial (Uji t)**

Uji parsial bertujuan untuk memastikan apakah variabel bebas yang terdapat dalam persamaan tersebut secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel terikat. Uji parsial atau uji individu pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen.<sup>75</sup>

Uji parsial ini dilakukan dengan bantuan program SPSS 24 dan kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah suatu variabel

---

<sup>74</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 124.

<sup>75</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 128.

independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap variabel terikat atau tidak. Adapun ketentuan dalam uji parial sebagai berikut:

- 1) Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- 2) Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  diterima

## 2) Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Signifikansi yang digunakan dalam uji simultan ini adalah 0,05<sup>76</sup>. Uji simultan ini dilakukan dengan bantuan program SPSS 24 dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- b) Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

## h. Analisis Regresi Linear Berganda

Jika parameter dari suatu hubungan fungsional antara satu variabel dependen dengan lebih dari satu variabel ingin diestimastikan, maka analisis regresi yang dikerjakan berkenan degan regresi berganda. Data yang telah diperoleh dianalisis secara kuantitatif guna menjelaskan pengaruh satu kejadian terhadap kejadian lain secara matematis. Analisis kuantitatif tersebut dapat dilakukan dengan analisis regresi menggunakan bantuan SPSS 24.

---

<sup>76</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 128.

Analisis regresi adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen, dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui.<sup>77</sup>

Untuk analisis statistik digunakan analisis regresi berganda dengan dua variabel bebas dengan persamaan :

$$MMPS = \alpha + b_1Pe + b_2Re + b_3Pr + b_4Pl + e$$

Keterangan:

|                      |                                       |
|----------------------|---------------------------------------|
| MMPS                 | : Minat menggunakan jasa Bank Syariah |
| $\alpha$             | : Konstanta                           |
| $b_1, b_2, b_3, b_4$ | : Koefisien                           |
| Pe                   | : Variabel pengetahuan                |
| Re                   | : Variabel religiusitas               |
| Pr                   | : Variabel pribadi                    |
| Pl                   | : Variabel pelayanan                  |
| e                    | : <i>Prediction Error</i>             |

---

<sup>77</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 129.

## BAB IV

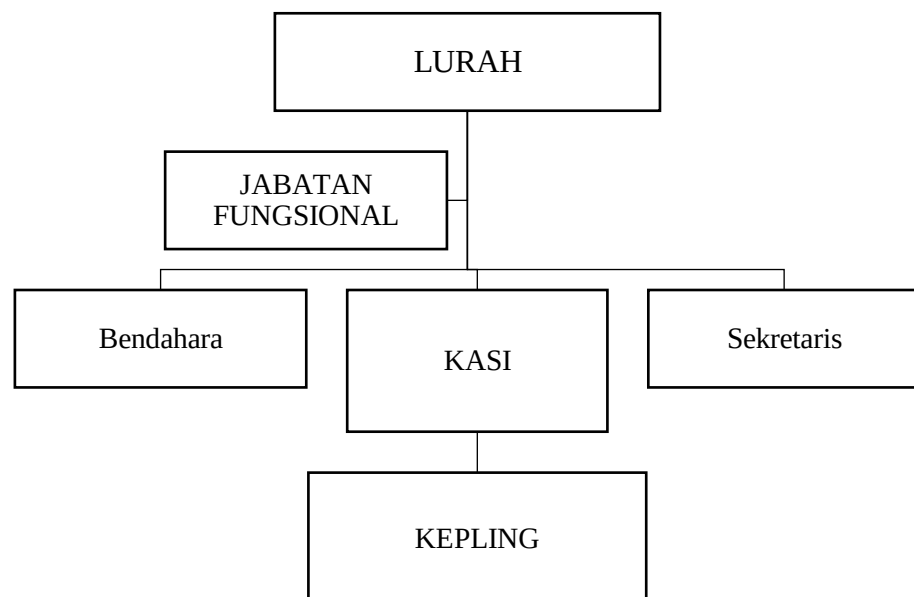
### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Kelurahan WEK II Padangsidempuan Utara

##### 1. Geografi

Wek II adalah salah satu kelurahan di Kecamatan Padangsidempuan Utara, Padang Sidempuan, Sumatra Utara, Indonesia. Lokasi penelitian dilakukan di Kelurahan Wek II salah satu kelurahan yang terdapat di Kecamatan Padangsidempuan Selatan Kota Padangsidempuan Provinsi Sumatera Utara dengan luas wilayah  $\pm 105$  Ha. Secara administratif Kelurahan Wek II terdiri atas 5 lingkungan, adapun batas-batas kelurahan Wek II adalah Sebelah Utara : Kelurahan Wek I, Sebelah Selatan : Kelurahan Sidangkal, Sebelah Barat : Kelurahan Wek IV , dan Sebelah Timur : Kelurahan Ujung Padang.

##### 2. Struktur Organisasi Kelurahan WEK II



## B. Hasil Analisis Data Penelitian

### 1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang diperoleh valid atau tidak valid. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk tingkat signifikansi 0,05. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item pernyataan dikatakan valid. Namun jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item pernyataan dikatakan tidak valid.

Jadi  $r_{hitung}$  untuk tiap item pernyataan bisa dilihat dari kolom *corrected item-total correlation*, tingkat signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n-2$ ,  $n$  adalah jumlah sampel jadi  $df = 86-2 = 84$ , maka diperoleh angka pada  $r_{tabel} = 0.1786$

#### a. Uji Validitas Variabel Minat Menggunakan Perbankan Syariah

Hasil uji validitas variabel minat menggunakan perbankan Syariah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV. 5**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Minat Menggunakan Perbankan Syariah**

| No. Item Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$                                                                                                                         | Keterangan |
|---------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Y.1                 | 0,800        | Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 86$ pada taraf signifikansi 10 % sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0.1786$ | Valid      |
| Y.2                 | 0,937        |                                                                                                                                     | Valid      |
| Y.3                 | 0,972        |                                                                                                                                     | Valid      |
| Y.4                 | 0,972        |                                                                                                                                     | Valid      |
| Y.5                 | 0,922        |                                                                                                                                     | Valid      |
| Y.6                 | 0,806        |                                                                                                                                     | Valid      |
| Y.7                 | 0,937        |                                                                                                                                     | Valid      |
| Y.8                 | 0,972        |                                                                                                                                     | Valid      |
| Y.9                 | 0,972        |                                                                                                                                     | Valid      |
| Y.10                | 0,922        |                                                                                                                                     | Valid      |

Sumber: Data diolah, SPSS 24 Tahun 2023

Berdasarkan hasil uji validitas minat menggunakan perbankan Syariah dapat disimpulkan bahwa 10 item pernyataan adalah valid. Berdasarkan  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  untuk  $n = 86$  adalah 0.1786 sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat dari hasil *corrected item-totalcorrelation*.

b. Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan

Hasil uji validitas variabel pengetahuan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.1**  
**Hasil Uji Validitas Pengetahuan**

| No. Item Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$                                                                                                  | Keterangan |
|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| X <sub>1.1</sub>    | 0,670        | $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 86$ pada taraf signifikan 10 % sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0.1786$ | Valid      |
| X <sub>1.2</sub>    | 0,707        |                                                                                                              | Valid      |
| X <sub>1.3</sub>    | 0,708        |                                                                                                              | Valid      |
| X <sub>1.4</sub>    | 0,830        |                                                                                                              | Valid      |
| X <sub>1.5</sub>    | 0,810        |                                                                                                              | Valid      |
| X <sub>1.6</sub>    | 0,841        |                                                                                                              | Valid      |
| X <sub>1.7</sub>    | 0,830        |                                                                                                              | Valid      |
| X <sub>1.8</sub>    | 0,810        |                                                                                                              | Valid      |
| X <sub>1.9</sub>    | 0,841        |                                                                                                              | Valid      |
| X <sub>1.10</sub>   | 0,841        |                                                                                                              | Valid      |

Sumber: Data diolah, SPSS 24 Tahun 2023

Berdasarkan hasil uji validitas pengetahuan dapat disimpulkan bahwa 10 item pernyataan adalah valid. Berdasarkan  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  untuk  $n = 86$  adalah 0.1786 sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat dari hasil *corrected item-totalcorrelation*.

c. Hasil Uji Validitas Variabel Religiusitas

Hasil uji validitas variabel religiusitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.2**  
**Hasil Uji Validitas Religiusitas**

| No. Item Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$                                                                                                                     | Keterangan |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| X <sub>2.1</sub>    | 0,441        | Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan df = 86 pada taraf signifikan 10 % sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0.1786$ | Valid      |
| X <sub>2.2</sub>    | 0,754        |                                                                                                                                 | Valid      |
| X <sub>2.3</sub>    | 0,883        |                                                                                                                                 | Valid      |
| X <sub>2.4</sub>    | 0,753        |                                                                                                                                 | Valid      |
| X <sub>2.5</sub>    | 0,792        |                                                                                                                                 | Valid      |
| X <sub>2.6</sub>    | 0,750        |                                                                                                                                 | Valid      |
| X <sub>2.7</sub>    | 0,883        |                                                                                                                                 | Valid      |
| X <sub>2.8</sub>    | 0,753        |                                                                                                                                 | Valid      |
| X <sub>2.9</sub>    | 0,792        |                                                                                                                                 | Valid      |
| X <sub>2.10</sub>   | 0,750        |                                                                                                                                 | Valid      |

Sumber: Data diolah, SPSS 24 Tahun 2023

Berdasarkan hasil uji validitas religiusitas dapat disimpulkan bahwa 10 item pernyataan adalah valid. Berdasarkan  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  untuk  $n = 86$  adalah 0.1786 sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat dari hasil *corrected item-total correlation*.

d. Hasil Uji Validitas Variabel Pribadi

Hasil uji validitas variabel pribadi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.3**  
**Hasil Uji Validitas Pribadi**

| No. Item Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$                                                                                                                     | Keterangan |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| X <sub>3.1</sub>    | 0,563        | Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan df = 86 pada taraf signifikan 10 % sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0.1786$ | Valid      |
| X <sub>3.2</sub>    | 0,685        |                                                                                                                                 | Valid      |
| X <sub>3.3</sub>    | 0,883        |                                                                                                                                 | Valid      |
| X <sub>3.4</sub>    | 0,753        |                                                                                                                                 | Valid      |
| X <sub>3.5</sub>    | 0,616        |                                                                                                                                 | Valid      |
| X <sub>3.6</sub>    | 0,750        |                                                                                                                                 | Valid      |
| X <sub>3.7</sub>    | 0,883        |                                                                                                                                 | Valid      |

|                   |       |       |
|-------------------|-------|-------|
| X <sub>3,8</sub>  | 0,753 | Valid |
| X <sub>3,9</sub>  | 0,815 | Valid |
| X <sub>3,10</sub> | 0,569 | Valid |

Sumber: Data diolah, SPSS 24 Tahun 2023

Berdasarkan hasil uji validitas pribadi dapat disimpulkan bahwa 10 item pernyataan adalah valid. Berdasarkan  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  untuk  $n = 86$  adalah 0.1786 sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat dari hasil *corrected item-totalcorrelation*.

e. Hasil Uji Validitas Uji Validitas Variabel Pelayanan

Hasil uji validitas variabel pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.4**  
**Hasil Uji Validitas Pelayanan**

| No. Item Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$                                                                                                                       | Keterangan |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| X <sub>4,1</sub>    | 0,867        | Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 86$ pada taraf signifikan 10 % sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0.1786$ | Valid      |
| X <sub>4,2</sub>    | 0,919        |                                                                                                                                   | Valid      |
| X <sub>4,3</sub>    | 0,934        |                                                                                                                                   | Valid      |
| X <sub>4,4</sub>    | 0,927        |                                                                                                                                   | Valid      |
| X <sub>4,5</sub>    | 0,811        |                                                                                                                                   | Valid      |
| X <sub>4,6</sub>    | 0,866        |                                                                                                                                   | Valid      |
| X <sub>4,7</sub>    | 0,967        |                                                                                                                                   | Valid      |
| X <sub>4,8</sub>    | 0,919        |                                                                                                                                   | Valid      |
| X <sub>4,9</sub>    | 0,934        |                                                                                                                                   | Valid      |
| X <sub>4,10</sub>   | 0,927        |                                                                                                                                   | Valid      |

Sumber: Data diolah, SPSS 24 Tahun 2023

Berdasarkan hasil uji validitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa 10 item pernyataan adalah valid. Berdasarkan  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  untuk  $n = 86$  adalah 0.1786 sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat dari hasil *corrected item-totalcorrelation*.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur kesesuaian instrumen (alat ukur) dengan yang diukur, sehingga instrumen tersebut dapat dipercaya. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha*. Jika  $r_{\text{tabel}} > 0,6$  maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel dan jika  $r_{\text{tabel}} < 0,6$  maka instrumen tersebut dinyatakan tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat dari tabel berikut.

**Tabel IV.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel                            | <i>Cronbach's Alpha</i> | Tingkat Kepercayaan | Keterangan |
|-------------------------------------|-------------------------|---------------------|------------|
| Pengetahuan                         | 0,720                   | 0,6                 | Reliabel   |
| Religiusitas                        | 0,673                   | 0,6                 | Reliabel   |
| Pribadi                             | 0,654                   | 0,6                 | Reliabel   |
| Pelayanan                           | 0,706                   | 0,6                 | Reliabel   |
| Minat Menggunakan Perbankan Syariah | 0,717                   | 0,6                 | Reliabel   |

Sumber: Data diolah, SPSS 24 Tahun 2023

Dari tabel IV.6 di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel pengetahuan adalah  $0,720 > 0,6$  dapat disimpulkan variabel pengetahuan ( $X_1$ ) adalah reliabel. Selanjutnya *Cronbach's Alpha* untuk variabel religiusitas adalah  $0,673 > 0,6$  dapat disimpulkan variabel religiusitas ( $X_2$ ) adalah reliabel. *Cronbach's Alpha* untuk variabel pribadi adalah  $0,654 > 0,6$  dapat disimpulkan variabel pribadi ( $X_3$ ) adalah reliabel. *Cronbach's Alpha* untuk variabel pelayanan adalah  $0,706 > 0,6$  dapat disimpulkan variabel pelayanan ( $X_4$ ) adalah reliabel. *Cronbach's Alpha*

untuk variabel minat menggunakan perbankan Syariah adalah  $0,717 > 0,6$  dapat disimpulkan variabel minat menggunakan perbankan Syariah(Y) adalah reliabel.

### 3. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah nilai residual berdistribusi normal. Model regresi dikatakan baik apabila nilai residualnya berdistribusi normal. Dalam melakukan uji normalitas peneliti menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan taraf signifikan 0,1. Hasil uji normalitas dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel IV.7**  
**Hasil Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test***  
***One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test***

|                        | Minat               | Pengetahuan       | Religiusitas        | Pribadi           | Pelayanan         |
|------------------------|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| N                      | 86                  | 86                | 86                  | 86                | 86                |
| Normal Mean            | 18.65               | 19.70             | 18.40               | 19.70             | 18.30             |
| Parameters Std.        | 3.625               | 3.526             | 3.803               | 3.526             | 3.256             |
| a,b Deviation          |                     |                   |                     |                   |                   |
| Most Absolute          | .150                | .178              | .153                | .178              | .198              |
| Extreme Positive       | .150                | .188              | .113                | .188              | .198              |
| Difference Negative    | -.148               | -.156             | -.143               | -.156             | -.156             |
| s                      |                     |                   |                     |                   |                   |
| Test Statistic         | .150                | .178              | .153                | .251              | .198              |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .200 <sup>c,d</sup> | .200 <sup>c</sup> | .200 <sup>c,d</sup> | .200 <sup>c</sup> | .200 <sup>c</sup> |

Sumber : Hasil Uji Melalui SPSS 24

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Dari tabel IV.7 diatas dapat dilihat bahwa nilai Asymp.Sig. (2-tailed) adalah 0,200 dimana nilai tersebut  $> \alpha = 0,1$ . dengan begitu dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.

#### 4. Hasil Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui variabel independen (bebas) memiliki hubungan yang linier atau tidak terhadap variabel dependen terikat). Hasil uji linieritas dapat dilihat dari tabel berikut.

##### a. Hasil Uji Linieritas Variabel Pengetahuan

Hasil uji linieritas variabel pengetahuan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV. 8**  
**Hasil Uji Linieritas Variabel Pengetahuan**

|                    |                |                          | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig. |
|--------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
| KMPS * Pengetahuan | Between Groups | (Combined)               | 159,797        | 11 | 14,527      | 2,272  | ,024 |
|                    |                | Linearity                | 137,311        | 1  | 137,311     | 21,475 | ,961 |
|                    |                | Deviation from Linearity | 22,016         | 10 | 2,249       | ,352   | ,961 |
|                    | Within Groups  |                          | 319,703        | 50 | 6,394       |        |      |
|                    | Total          |                          | 479,500        | 61 |             |        |      |

Sumber: Data diolah SPSS 24 Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas nilai Sig. Sebesar 0,961. Jadi dapat disimpulkan nilai Sig. > 0,1 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel pengetahuan terhadap minat menggunakan jasa perbankan Syariah adalah linier.

##### b. Hasil Uji Linieritas Variabel Religiusitas

Hasil uji linieritas variabel religiusitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV. 9**  
**Hasil Uji Linieritas Variabel Religiusitas**

|                     |                |                     | Sum of Squares | Df | Mean Square | F     | Sig. |
|---------------------|----------------|---------------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| KMPS * Religiusitas | Between Groups | (Combined)          | 121,326        | 11 | 11,030      | 1,540 | ,147 |
|                     |                | Linearity           | 29,385         | 1  | 29,385      | 4,102 | ,448 |
|                     |                | Deviation Linearity | 91,941         | 10 | 9,194       | 1,283 | ,265 |
|                     | Within Groups  |                     | 358,174        | 50 | 7,163       |       |      |
|                     | Total          |                     | 479,500        | 61 |             |       |      |

Sumber: Data diolah SPSS 24 Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas nilai Sig. Sebesar 0,448. Jadi dapat disimpulkan nilai Sig. > 0,1 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel religiusitas terhadap minat menggunakan jasa perbankan Syariah adalah linier.

c. Hasil Uji Linieritas Variabel Pribadi

Hasil uji linieritas variabel pribadi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.10**  
**Hasil Uji Linieritas Variabel Pribadi**

|                |                |                          | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig. |
|----------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
| KMPS * Pribadi | Between Groups | (Combined)               | 147,962        | 11 | 13,451      | 2,029  | ,045 |
|                |                | Linearity                | 105,252        | 1  | 105,252     | 15,873 | ,445 |
|                |                | Deviation from Linearity | 42,710         | 10 | 4,271       | ,644   | ,769 |
|                | Within Groups  |                          | 331,538        | 50 | 6,631       |        |      |
|                | Total          |                          | 479,500        | 61 |             |        |      |

Sumber: Data diolah SPSS 24 Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas nilai Sig. sebesar 0,445. Jadi dapat disimpulkan nilai Sig.  $> 0,1$  menunjukkan bahwa hubungan antara variabel pribadi terhadap minat menggunakan jasa perbankan Syariah adalah linier.

d. Hasil Uji Linieritas Variabel Pelayanan

Hasil uji linieritas variabel pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV. 11**  
**Hasil Uji Linieritas Variabel Pelayanan**

|                  |                |                          | Sum of Squares |  | df | Mean Square | F      | Sig. |
|------------------|----------------|--------------------------|----------------|--|----|-------------|--------|------|
| KMPS * Pelayanan | Between Groups | (Combined)               | 232,864        |  | 9  | 25,874      | 5,455  | ,004 |
|                  |                | Linearity                | 187,384        |  | 1  | 187,384     | 39,508 | ,425 |
|                  |                | Deviation from Linearity | 45,480         |  | 8  | 5,685       | 1,199  | ,318 |
|                  | Within Groups  |                          | 246,636        |  | 52 | 4,743       |        |      |
|                  | Total          |                          | 479,500        |  | 61 |             |        |      |

Sumber: Data diolah SPSS 24 Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas nilai Sig. sebesar 0,425. Jadi dapat disimpulkan nilai Sig.  $> 0,1$  menunjukkan bahwa hubungan antara variabel pelayanan terhadap minat menggunakan jasa perbankan Syariah adalah linier.

## 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini pada dasarnya untuk melihat ada adu tidaknya signifikan antara variabel dan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya.

a. Hasil Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel IV.12 di bawah ini :

**Tabel IV. 12**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  | Collinearity Statistics |       |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|-------------------------|-------|
|       |              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)   | 1,163                       | 3,819      |                           | 0,305 | 0,762 |                         |       |
|       | Pengetahuan  | 0,171                       | 0,112      | 0,182                     | 1,531 | 0,131 | 0,617                   | 1,62  |
|       | Religiusitas | 0,002                       | 0,101      | 0,002                     | 0,023 | 0,981 | 0,796                   | 1,257 |
|       | Pribadi      | 0,268                       | 0,113      | 0,261                     | 2,388 | 0,021 | 0,728                   | 1,374 |
|       | Pelayanan    | 0,478                       | 0,12       | 0,448                     | 0,978 | 0     | 0,692                   | 1,444 |

a. Dependent Variable: KMPS

Sumber: Data diolah SPSS 24 Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai *Tolerance* dari variabel pengetahuan adalah  $0,617 > 0,1$  variabel religiusitas adalah  $0,796 > 0,1$  variabel pribadi adalah  $0,728 > 0,1$  variabel pelayanan adalah  $0,692 > 0,1$ . Jadi nilai *Tolerance* dari ke empat variabel lebih besar dari 0,1 (nilai *Tolerance*  $> 0,1$ ) sehingga bebas dari multikolinieritas.

Berdasarkan nilai VIF dari variabel pengetahuan adalah  $1,62 < 10$  variabel religiusitas adalah  $1,257 < 10$  variabel pribadi adalah  $1,374 < 10$  variabel pelayanan adalah  $1,444 < 10$ . Jadi nilai VIF dari ke empat variabel lebih kecil dari 10 (nilai VIF  $< 10$ ) sehingga bebas dari multikolinieritas.

b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel IV.13 di bawah ini :

**Tabel IV. 13**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
|       |              | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       |
| 1     | (Constant)   | -0,980                      | 2,376      |                           | 0,305  | 0,682 |
|       | Pengetahuan  | -0,054                      | 0,070      | -0,128                    | 1,531  | 0,442 |
|       | Religiusitas | 0,022                       | 0,063      | 0,052                     | -0,023 | 0,722 |
|       | Pribadi      | 0,056                       | 0,070      | 0,123                     | 2,38   | 0,425 |
|       | Pelayanan    | 0,059                       | 0,075      | 0,124                     | 0,978  | 0,431 |

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sumber: Data diolah SPSS 24 Tahun 2023

Dari data di atas diketahui bahwa nilai signifikansi dari empat variabel independen yaitu pengetahuan 0,442 > 0,1, nilai signifikansi religiusitas 0,722 > 0,1, nilai signifikansi pribadi 0,425 > 0,1 dan nilai signifikansi pelayanan 0,431 > 0,1. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Adapun hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel IV. 14 sebagai berikut:

**Tabel IV. 14**  
**Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,707 <sup>a</sup> | 0,5      | 0,465             | 2,05                       |

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Religiusitas, Pribadi, Pengetahuan

b. Dependent Variable: KMPS

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai  $R^2$  0,465. Menunjukkan bahwa 46,5% variabel pengetahuan, religiusitas, pribadi dan pelayanan dan minat masyarakat Kelurahan WEK II menggunakan jasa perbankan Syariah sedangkan 53,5% oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## 7. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (Uji t)

Hasil uji parsial (t) dapat dilihat pada tabel IV.5 dibawah ini:

**Tabel IV.15**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig.  |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
|       |              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
|       | Pengetahuan  | 0,171                       | 0,112      | 0,182                     | 1,731 | 0,131 |
|       | Religiusitas | 0,002                       | 0,101      | 0,002                     | 0,023 | 0,981 |
|       | Pribadi      | 0,268                       | 0,113      | 0,261                     | 2,38  | 0,021 |
|       | Pelayanan    | 0,478                       | 0,12       | 0,448                     | 3,978 | 0,000 |

a. Dependent Variable: KMPS

Sumber: Data diolah SPSS 24 Tahun 2023

Untuk  $t_{tabel}$  dicari  $\alpha = 10 \% : 2 = 5\%$  (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan (df) =  $n-k-1$ , dimana  $n$  = jumlah sampel dan  $k$  = jumlah variabel independen, (df) =  $86-4 = 82$ . Dengan pengujian dua sisi (signifikansi = 0,1), maka diperoleh  $t_{tabel} = 1.66365$

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) di atas dapat dilihat bahwa pada variabel pengetahuan memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 1,731 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1.66365 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,731 > 1.66365$ ) maka  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial pengetahuan

berpengaruh terhadap minat masyarakat Kelurahan WEK II menggunakan jasa perbankan Syariah.

Selanjutnya pada variabel religiusitas memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 0,023 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1.66365 sehingga  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,023 < 1.66365$ ) maka  $H_a$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial religiusitas tidak berpengaruh terhadap minat masyarakat Kelurahan WEK II menggunakan jasa perbankan Syariah.

Selanjutnya pada variabel pribadi memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 2,380 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1.66365 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,380 > 1.66365$ ) maka  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial pribadi berpengaruh terhadap minat masyarakat Kelurahan WEK II menggunakan jasa perbankan Syariah.

Pada variabel pelayanan memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 3,98 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1.66365 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,98 > 1.66365$ ) maka  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial pelayanan berpengaruh terhadap minat masyarakat Kelurahan WEK II menggunakan jasa perbankan Syariah.

#### **b. Uji Simultaan (Uji F)**

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Ketentuan dalam uji simultan (F) adalah jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak. Hasil uji simultan (F) dapat dilihat dari tabel berikut ini.

**Tabel IV.16**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1     | Regression | 239,963        | 4  | 86          | 14,28 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 239,537        | 57 | 4,2         |       |                   |
|       | Total      | 479,5          | 61 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: KMPS

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Religiusitas, Pribadi, Pengetahuan

$F_{\text{tabel}}$  untuk signifikansi  $\alpha = 0,1$  dengan *regression* (df 1) adalah 4 dan residual (df 2) adalah 57. Maka hasil untuk  $F_{\text{tabel}}$  adalah 2.01. Dari hasil uji simultan (F) diatas bahwa nilai  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 14,28 sedangkan  $F_{\text{tabel}}$  sebesar 2.01 sehingga  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  ( $14,28 > 2.01$ ) maka  $H_a$  diterima. Selanjutnya untuk nilai Sig.  $> 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara simultan pengetahuan, religiusitas, pribadi dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat masyarakat Kelurahan WEK II menggunakan jasa perbankan Syariah.

## 8. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel pengetahuan, religiusitas, pribadi dan pelayanan terhadap minat menggunakan perbankan Syariah. Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

**Tabel IV.17**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig.  |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
|       |              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1     | (Constant)   | 1,163                       | 3,819      |                           | 0,305 | 0,762 |
|       | Pengetahuan  | 0,171                       | 0,112      | 0,182                     | 1,731 | 0,131 |
|       | Religiusitas | 0,002                       | 0,101      | 0,002                     | 0,023 | 0,981 |
|       | Pribadi      | 0,268                       | 0,113      | 0,261                     | 2,38  | 0,021 |
|       | Pelayanan    | 0,478                       | 0,12       | 0,448                     | 3,978 | 0,000 |

a. Dependent Variable: KMPS

Sumber: Data diolah SPSS 24 Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat pada kolom *Unstandardized Coefficients*, maka persamaan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$\text{KMPS} = 1,163 + 0,171 + 0,002 + 0,268 + 0,478 + e$$

Dari persamaan regresi diatas dapat disimpulkan sebagai berikut

- a. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) bernilai positif sebesar 1,163 menunjukkan bahwa variabel pengetahuan, religiusitas, pelayanan dan pribadi nilainya 0, maka minat masyarakatKelurahan WEK II menggunakan jasa perbankan Syariah sebesar 1,163 satuan.
- b. Nilai koefisien variabel pengetahuan ( $b_1$ ) sebesar 0,171, artinya apabila pengetahuan meningkat 1 satuan maka minat masyarakatKelurahan WEK II menggunakan perbankan jasa Syariah adalah meningkat sebesar 0,171 .Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pengetahuan dengan minat masyarakatKelurahan WEK II menggunakan jasa perbankan Syariah

- c. Nilai koefisien variabel religiusitas ( $b_2$ ) sebesar 0,002, artinya apabila religiusitas meningkat 1 satuan maka minat masyarakat Kelurahan WEK II menggunakan jasa perbankan Syariah adalah meningkat sebesar 0,002. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara religiusitas dengan minat masyarakat Kelurahan WEK II, menggunakan jasa perbankan Syariah
- d. Nilai koefisien variabel pribadi ( $b_3$ ) sebesar 0,268, artinya apabila pribadi meningkat 1 satuan maka minat masyarakat Kelurahan WEK II menggunakan jasa perbankan Syariah adalah meningkat sebesar 0,268. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pribadi dengan minat masyarakat Kelurahan WEK II menggunakan jasa perbankan Syariah
- e. Nilai koefisien variabel pelayanan ( $b_4$ ) sebesar 0,478, artinya apabila pelayanan meningkat 1 satuan maka minat masyarakat Kelurahan WEK II menggunakan jasa perbankan Syariah adalah meningkat sebesar 0,478. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pelayanan dengan minat masyarakat Kelurahan WEK II menggunakan jasa perbankan Syariah

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **a. Pengaruh pengetahuan terhadap minat menggunakan jasa Perbankan Syariah**

Pengetahuan merupakan *the amount of experience with and*

*information about particular products or service a person has.*<sup>78</sup>

Pengetahuan berkaitan dengan kebenaran, yaitu kesesuaian antara pengetahuan yang dimiliki manusia dengan realitas yang ada pada objek. Namun terkadang kebenaran yang ada dalam pengetahuan masih belum tertata rapi belum teruji secara metodologis.<sup>79</sup>

Jadi pengetahuan konsumen adalah segala informasi yang diperoleh oleh orang, pelanggan mengenai suatu hal. Apabiladikaitkan dengan bank Syariah maka pengetahuan konsumen adalah segala informasi yang diperoleh oleh orang, pelanggan mengenai produk dan jasa bank Syariah dan yang berhubungan dengan manfaat dari produk dan jasa tersebut.

Berdasarkan hasil dalam penelitian ini menunjukkan variabel pengetahuan berpengaruh terhadap minat masyarakatKelurahan WEK II menggunakan jasa perbankan Syariah bahwa pada variabel pengetahuan memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 1,731 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1.66365 sehingga  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,731 > 1.66365$ ).

Hal ini sejalan dengan teori dalam buku Nugroho J. Setiadi yang mengatakan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan yang dimiliki seseorang maka akan semakin mantap serta berhati-hati dalam menentukan minat. Dan juga ketidaksesuaian dengan penelitian yang dilakukan Desiana, Dewi Susilowati Negini Kencono Putri yang mengatakan bahwa semakin beragam dan semakin bersaingnya produk

---

<sup>78</sup> Danang Sunyoto, Hal. 51

<sup>79</sup> Suwardi Endraswara, *Filsafat Ilmu Edisi Revisi* (Yogyakarta: Pt. Buku Seru, 2017), Hal. 94.

yang di tawarkan maka akan semakin menarik minat menggunakan perbankan Syariah.

**b. Pengaruh religiusitas terhadap minat menggunakan jasa perbankan Syariah**

Religiusitas berasal dari bahasa Latin, *religi* dari kata *religire* yang berarti mengikat yang megandung makna bahwa agama pada umumnya memiliki aturan atau kewajiban yang harus dipatuhi dan dijalankan oleh pemukanya. Menurut Magunwijaya religi itu berkaitan dengan aturan atau kewajiban sedangkan religiusitas menunjuk pada aspek yang senantiasa berhubungan dengan kedalaman manusia, yaitu penghayatan terhadap aspek-aspek religi.<sup>80</sup>

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan religiusitas tidak berpengaruh terhadap minat masyarakat Kelurahan WEK II menggunakan jasa perbankan Syariah karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,0023 < 1.66365$ ). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aliman Syahuri Zein yang menyatakan bahwa religiusitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku nasabah dalam memilih bank syariah di Kabupaten Mandailing Natal. Dan juga dalam buku Djamaluddin Ancok dan Fuad Nashori Suroso menyatakan bahwa ada tiga dimensi dalam religiusitas yaitu dimensi islam, iman dan ihsan. Berdasarkan hasil analisis peneliti bahwa walaupun masyarakat Kelurahan WEK II yang mayoritas

---

<sup>80</sup> jumal Ahmad, *Religiusitas, Refleksi & Subjektivitas Keagamaan* (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2020), Hal. 14.

Muslim belum menjadi faktor pendorong untuk menggunakan jasa perbankan Syariah.

Walaupun mayoritas masyarakat adalah beragama Islam tidak membuat masyarakat untuk memilih menggunakan Bank Syariah dikarenakan para masyarakat menggunakan jasa bank sesuai kebutuhan para masyarakat walaupun itu tidak sesuai syariat Islam.

**c. Pengaruh pribadi terhadap minat menggunakan jasa perbankan Syariah**

Pribadi merupakan faktor internal dari dalam diri seseorang sehingga mempengaruhi minat. Adapun faktor yang mempengaruhi faktor pribadi ini adalah dikarenakan umur, pekerjaan, keadaan ekonomi, kepribadian, konsep diri dan gaya hidup seseorang.

Penelitian ini menunjukkan variabel pribadi berpengaruh terhadap minat masyarakat Kelurahan WEK II menggunakan jasa perbankan Syariah sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,380 > 1.66365$ ). Hal ini sejalan dengan buku Vinna Sri Yuniarti yang berjudul Perilaku Konsumen Teori dan Praktek yang menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi pribadi yaitu umur, pekerjaan, keadaan ekonomi, kepribadian dan lainnya.

Dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan Darmadiansyah, Emy Rahmawati dan Noor Hidayat yang menyatakan karakteristik nasabah yang terdiri dari umur, pekerjaan, gaya hidup dan kepribadian berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa bank Syariah. Berdasarkan hasil analisis peneliti bahwa beberapa masyarakat Kelurahan WEK II

menggunakan bank Syariah dikarenakan ajakan teman, pekerjaan dan juga penghasilan yang sesuai untuk di simpan di bank Syariah.

**d. Pengaruh pelayanan terhadap minat menggunakan jasa perbankan Syariah**

Pelayanan merupakan suatu kegiatan di setiap perusahaan atau lembaga keuangan atau menarik simpati dan minat mereka agar mereka tidak bosan dengan pelayanan yang kita berikan. Menurut Kasmir pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah<sup>81</sup>.

Penelitian ini menunjukkan variabel pelayanan berpengaruh terhadap minat masyarakat Kelurahan WEK II menggunakan jasa perbankan Syariah sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,98 > 1.66365$ ). Hal ini sejalan dengan pernyataan dalam buku Kasmir bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang di berikan oleh bank maka akan semakin banyak pula masyarakat yang memilih melakukan transaksi di bank tersebut. Dan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Inayah dan Sri Sudarti yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung di PT. BPRS Puaduarti Insani. Berdasarkan hasil analisis peneliti bahwa pelayanan yang di berikan oleh pihak bank Syariah sudah bagus namun adanya BRI Link dari bank konvensional menyebabkan masyarakat Kelurahan WEK II lebih memilih menggunakan perbankan konvensional daripada bank Syariah karena

---

<sup>81</sup> Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, 86.

lebih menghemat waktu dan biaya.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Untuk memperoleh hasil yang sempurna, suatu penelitian sangat tidak mudah karena adanya berbagai keterbatasan. Seluruh rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah- langkah yang telah ditetapkan dalam metode penelitian.

Adapun keterbatasan yang dihadapi dalam penelitian ini yaitu keterbatasan peneliti dalam membuat kuesioner penelitian untuk mengukur variabel-variabel dengan baik. Keterbatasan yang selanjutnya yaitu peneliti tidak mengetahui apakah daftar kuesioner sudah di jawab dengan jujur atau hanya asal jawab oleh masyarakat sehingga terpengaruh terhadap hasil uji penelitian.

Walaupun demikian peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan tersebut tidak menghambat proses penyusunan skripsi ini dan akhirnya dengan sekuat tenaga dan segala upaya dan atas bantuan dari keluarga dan teman skripsi ini dapat diselesaikan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam skripsi ini, adapun kesimpulannya adalah:

1. Variabel pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan Syariah studi kasus masyarakat Kelurahan WEK II. Dalam melakukan transaksi pengetahuan mempengaruhi seseorang masyarakat untuk memilih bank syariah, mereka harus paham tentang bank syariah agar mereka tetap memilih bank syariah untuk melakukan transaksi.
2. Variabel religiusitas tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan Syariah studi kasus masyarakat Kelurahan WEK II. Walaupun mayoritas masyarakat adalah beragama Islam tidak membuat masyarakat untuk memilih menggunakan Bank Syariah dikarenakan para masyarakat menggunakan jasa bank sesuai kebutuhan para masyarakat walaupun itu tidak sesuai syariat Islam.
3. Variabel pribadi berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan Syariah studi kasus masyarakat Kelurahan WEK II. Beberapa masyarakat Kelurahan WEK II menggunakan bank Syariah dikarenakan ajakan teman, pekerjaan dan juga penghasilan yang sesuai untuk di simpan di bank Syariah.
4. Variabel pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan Syariah studi kasus masyarakat Kelurahan WEK II. pelayanan

yang di berikan oleh pihak bank Syariah sudah bagus namun adanya BRI Link dari bank konvensional menyebabkan masyarakat Kelurahan WEK II lebih memilih menggunakan perbankan konvensional daripada bank Syariah karena lebih menghemat waktu dan biaya.

5. Secara simultan variabel pengetahuan, religiusitas, pribadi dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan Syariah studi kasus masyarakat Kelurahan WEK II.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan ataupun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk masyarakat Kelurahan WEK II yang sudah menggunakan jasa perbankan Syariah diharapkan tetap mempertahankan menjadi nasabah bank Syariah
2. Untuk masyarakat Kelurahan WEK II yang masih menggunakan jasa perbankan konvensional agar beralih ke jasa bank Syariah yang sudah sesuai dengan ajaran agama Islam
3. Untuk lembaga keuangan atau bank Syariah diharapkan untuk melakukan sosialisasi atau promosi ke masyarakat agar masyarakat lebih mengenal bank Syariah
4. Untuk peneliti selanjutnya agar menambah variabel-variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini dikarenakan masih banyak faktor yang mempengaruhi keputusan menggunakan perbankan Syariah baik itu tempat penelitiannya di desa maupun kota.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aliman Syahuri Zein, "Analisis Perilaku Nasabah dalam Memilih Bank Syariah di Kabupaten Mandailing Natal" 4 Nomor 2 (July 2018), [jurnal.iain-padangsidempuan.ac.id](http://jurnal.iain-padangsidempuan.ac.id).
- Abdul Yusuf, Nurul Aulia Dewi, Nada Shofiatul Ula, dan Alya Luthfi. "Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen Ovo." *Jurnal Manajemen* Vol 11, no. 1 (2021).
- Ali Hardana, Budi Gautama Siregar. *Metode Penelitian*. Merdeka Kreasi Group, 2021.
- Aris Purwanto, "Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas dan Tingkat Pendapatan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Boyolali", Skripsi 2016.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Abuddin Nata, *Metodologi Studi Islam*. Jakarta: Rajawali Press, 2013.
- Bambang Suryadi, Bahrul Hayat, *Religiusitas Konsep, Pengukuran, Dan Implementasi Di Indonesia*. Jakarta: Bibliosmia Karya Indonesia, 2021.
- Carlos Kambuaya. "Pengaruh Motivasi, Minat, Kedisiplinan Dan Adaptasi Diri Terhadap Prestasi Belajar Siswa Peserta Program Afirmasi Pendidikan Menengah Asal Papua Dan Papua Barat Di Kota Bandung." *Share: Social Work Jurnal* Volume: 5, no. 2 (2018).
- Djamaluddin Ancok Dan Fuat Nashori Furoso, *Psikologi Islami Solusi Islam Atas Probelem-Problem Psikologi*.
- Darmadiansyah, dan Emy Rahmawati. "Pengaruh karakteristik Nasabah, pengetahuan Nasabah, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank Kalsel Syariah Banjarmasin)." *Jurnal bisnis dan Pembangunan* 8, no. 1 (Juni 2019).
- Daris Purwanto, "Pengaruh karakteristik Nasabah, pengetahuan Nasabah, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank Kalsel Syariah Banjarmasin)," *Jurnal bisnis dan Pembangunan* 8, no. 1 (Juni 2019).
- Hernawaty. "Analisis Pengetahuan Dan Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Kelompok Pengajian Al Wahra Medan)" Vol. 11, no. 2 (Januari 2020).

Isa, Muhammad, H. Aswadi Lubis, dan Marlina Chaniago. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 2, no. 2 (18 Mei 2019): 164–81. <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.90>.

Ihdi Aini, Windari, dan Rinal Wahyu Lubis, "Analisis Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan *Mobile Banking*". *Jurnal UIN Syahada Padangsidimpuan*. Vol.6 No.2. 2020.

Ida Royani Pasi , Pengaruh Pengetahuan Dan Sikap Terhadap Perilaku Masyarakat Pada Bank Syariah. *Jurnal Al-Qasd Islamic Economic Alternative*, Vol.1 No.2, 2019.

Ikit, *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.

Jumal Ahmad, *Religiusitas, Refleksi & Subjektivitas Keagamaan*. Yogyakarta: Cv BudiUtama, 2020.

Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembanganya di Indonesia* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017).

Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. 12 ed. 2. Jakarta: PT. Indeks, 2018.

Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2004.

Kautsar Riza Salman, *Akuntansi Perbankan Syariah Berbasis Psak Syariah* . Padang: Akademia Permata, 2012.

Leoni Joan dan Tony Sitinjak. "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Pembayaran Digital Go-Pay." *Jurnal Manajemen* Volume 8, no. 2 (Mei 2019).

Leoni Joan dan Tony Sitinjak, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Pembayaran Digital Go-Pay," *Jurnal Manajemen* Volume 8, no. 2 Mei 2019.

Maisyaroh, Dina. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun Di Pt. Bank Syariah Mandiri Area

Pekanbaru.” *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance* 2, no. 1 (1 Mei 2019): 39–49. [https://doi.org/10.25299/jtb.2019.vol2\(1\).3442](https://doi.org/10.25299/jtb.2019.vol2(1).3442).

Muhammad Dayyan, Fahriansah, dan Juprianto, “Analisis Minat Masyarakat Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Di Gampong Pondok Kemuning),” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Vol 1*, no. 1 (2017).

Rafiq Hastharita, Faktor-Faktor yang memengaruhi keputusan nasabah memilih jasa Bank Syariah di Makassar, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*. Vol.4, No.1, 2020

Rio Budi Prasadja Tan, *Psikologi Pelanan Jasa Hotel, Restoran Dan Kafe* .Jakarta: Pt.Gelora Aksara Pratama, 2009.

Roni Andespa. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung di Bank Syariah. *Al Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*. Volume 2, Nomor 1. 2017.

Sofyan Assauri, *Bank Syariah: Dari teori ke Praktik* .Jakarta: Gema Insani, 2017.

Suwardi Endraswara, *Filsafat Ilmu Edisi Revisi*. Yogyakarta: Pt. Buku Seru, 2017.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Tandi Larasati Putri , Pengaruh Lokasi, Produk, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Salatiga dalam Menjadi Nasabah Bank Syariah, Skripsi, 2018.

*Undang-Undang R.I Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Bank Indonesia & Undang-Undang R.I Nomor 21 tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*.

Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktek* .Bandung: Cv. PustakaSetia, 2015.

V. Wiratna, Sujarweni. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.

Wawancara dengan bapak Muhammad Sukri Nasution pada tanggal 20 Maret 2023 pukul 17.45 WIB

Wawancara dengan Ibu Juliani. Pada tanggal 20 Maret 2023 pukul 17.20 WIB

Wawancara dengan ibu Ummi Kalsum pada tanggal 20 Maret 2023 pukul 16.00WIB

Yeyen Fitiyani, “Analisi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Di Kecamatan Ciputat” (Jakarta, Islam Negeri (Uin) Syarif Hidayatullah, 2016), Repository.Uinjkt.Ac.Id.

## Lampiran 1

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pernyataan berdasarkan pendapat anda dengan membubuhkan tanda ( √ ) atau ( X ).

### **KEPUTUSAN**

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

| No | PERNYATAAN                                                                                                           | STS | TS | KS | S | SS |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|---|----|
| 1  | Saya menggunakan jasa Bank Syariah sesuai permasalahan yang saya hadapi                                              |     |    |    |   |    |
| 2  | Saya merasa senang menggunakan produk Bank Syariah                                                                   |     |    |    |   |    |
| 3  | Kualitas produk Bank Syariah sangat baik dibandingkan dengan yang lain sehingga saya menggunakan produk Bank Syariah |     |    |    |   |    |
| 4  | Informasi tentang Bank Syariah sangat mudah untuk dicari                                                             |     |    |    |   |    |
| 5  | Saya pernah melakukan evaluasi alternatif sesuai sebelum memutuskan menggunakan Bank Syariah                         |     |    |    |   |    |
| 6  | Dengan proses evaluasi alternatif ini, saya dapat memilih untuk memakai produk dari Bank Syariah                     |     |    |    |   |    |
| 7  | Pendapat orang lain mempengaruhi saya dalam memilih jasa Bank Syariah                                                |     |    |    |   |    |
| 8  | Saya memilih untuk menggunakan jasa Bank Syariah berdasarkan pengalaman dan kebutuhan yang saya inginkan.            |     |    |    |   |    |
| 9  | Saya merasa puas terhadap pelayanan Bank Syariah sehingga ada keinginan untuk tetap menggunakan jasa Bank Syariah .  |     |    |    |   |    |
| 10 | Saya akan terus menggunakan produk Bank Syariah dan tidak akan beralih ke produk Bank lain.                          |     |    |    |   |    |

## Lampiran 2

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pernyataan berdasarkan pendapat anda dengan membubuhkan tanda (  $\checkmark$  ) atau ( X ).

### **PENGETAHUAN**

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

| No | PERNYATAAN                                                                                                                    | STS | TS | KS | S | SS |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|---|----|
| 1  | Saya memiliki wawasan tentang produk yang ditawarkan Bank Syariah dengan jelas                                                |     |    |    |   |    |
| 2  | Informasi yang diberikan pihak Bank Syariah tentang produk Bank Syariah jelas dan membantu saya                               |     |    |    |   |    |
| 3  | Saya mengetahui informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi untuk membuka tabungan/mengajukan pinjaman di Bank Syariah |     |    |    |   |    |
| 4  | Saya mengetahui informasi mengenai ragam produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah                                             |     |    |    |   |    |
| 5  | Saya mengetahui tentang manfaat yang akan saya dapatkan dari produk yang saya gunakan                                         |     |    |    |   |    |
| 6  | Dengan menabung di Bank Syariah saya mendapat keuntungan berupa bagi hasil                                                    |     |    |    |   |    |
| 7  | Dengan menggunakan produk Bank Syariah saya dapat terhindar dari riba                                                         |     |    |    |   |    |
| 8  | Saya merasa puas dengan produk Bank Syariah yang saya gunakan                                                                 |     |    |    |   |    |
| 9  | Produk Bank Syariah yang saya gunakan telah sesuai dengan yang saya harapkan                                                  |     |    |    |   |    |
| 10 | Pemakaian Produk Bank Syariah bisa digunakan dimana saja.                                                                     |     |    |    |   |    |

### Lampiran 3

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pernyataan berdasarkan pendapat anda dengan membubuhkan tanda ( √ ) atau ( X ).

#### **RELIGUITAS**

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

| No | PERNYATAAN                                                                                | STS | TS | KS | S | SS |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|---|----|
| 1  | Saya yakin bahwa Bank Syariah dalam praktiknya berlandaskan Al-Qur'an dan Hadist.         |     |    |    |   |    |
| 2  | Saya yakin dengan menggunakan jasa Bank Syariah sudah menjadi keputusan yang terbaik      |     |    |    |   |    |
| 3  | Saya selalu menggunakan jasa Bank Syariah                                                 |     |    |    |   |    |
| 4  | Saya merasa tenang dan mendapat berkah saat menggunakan jasa Bank Syariah                 |     |    |    |   |    |
| 5  | Saya mengetahui bahwa Riba merupakan Suatu yang di haramkan                               |     |    |    |   |    |
| 6  | Saya selalu menghindari Riba                                                              |     |    |    |   |    |
| 7  | Saya menggunakan Bank Syariah agar sesuai syariat Islam                                   |     |    |    |   |    |
| 8  | Agama Islam mengharuskan menggunakan jasa yang Syariah                                    |     |    |    |   |    |
| 9  | Menurut saya Bank Syariah merupakan bank yang berdasar an ajaran agama saya (agama Islam) |     |    |    |   |    |
| 10 | Menurut saya Bank Syariah merupakan bank yang berdasar an ajaran agama saya (agama Islam) |     |    |    |   |    |

#### Lampiran 4

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pernyataan berdasarkan pendapat anda dengan membubuhkan tanda ( √ ) atau ( X ).

#### **PRIBADI**

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

| No | PERNYATAAN                                                                                                 | STS | TS | KS | S | SS |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|---|----|
| 1  | Saya menggunakan jasa Bank Syariah karna sesuai dengan usia saya                                           |     |    |    |   |    |
| 2  | Saya menggunakan Jasa Bank Syariah karena untuk palning hari tua lebih terjamin                            |     |    |    |   |    |
| 3  | Saya menggunakan jasa Bank Syariah karna tuntutan pekerjaan                                                |     |    |    |   |    |
| 4  | Saya menggunakan jasa Bank Syariah dikarenakan sesuai dengan aturan pekerjaan saya.                        |     |    |    |   |    |
| 5  | Bank Syariah yang tidak mengandung riba dan potongan yang sangat sedikit sangat sesuai dengan ekonomi saya |     |    |    |   |    |
| 6  | Produk yang ditawarkan Bank Syariah sesuai dengan keuangan saya                                            |     |    |    |   |    |
| 7  | Saya menggunakan jasa Bank Syariah atas keinginan saya sendiri.                                            |     |    |    |   |    |
| 8  | Saya menggunakan Jasa Bank Syariah tidak pernah dipengaruhi oleh orang lain,                               |     |    |    |   |    |
| 9  | Tuntutan sehari-hari saya sangat sesuai dengan produk yang ada di Bank Syariah                             |     |    |    |   |    |
| 10 | Saya menggunakan Bank Sayriah dikarenakan gaya hidup yang syariah agar sesuai dengan syariat islam         |     |    |    |   |    |

## Lampiran 5

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pernyataan berdasarkan pendapat anda dengan membubuhkan tanda (  $\checkmark$  ) atau ( X ).

### **PELAYANAN**

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

| No | PERNYATAAN                                                                                         | STS | TS | KS | S | SS |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|---|----|
| 1  | Bank Syariah memiliki teknologi peralatan transaksi yang canggih                                   |     |    |    |   |    |
| 2  | Fasilitas Bank Syariah lengkap                                                                     |     |    |    |   |    |
| 3  | Ketika saya mengalami permasalahan, pihak Bank Syariah langsung memberikan solusi yang sangat baik |     |    |    |   |    |
| 4  | Kecepatan, ketepatan dan pelayanan yang ramah                                                      |     |    |    |   |    |
| 5  | Bank Syariah memiliki produk-produk perbankan yang beragam dan menjawab kebutuhan masyarakat       |     |    |    |   |    |
| 6  | Produk Bank Syariah sangat mudah digunakan dimana saja                                             |     |    |    |   |    |
| 7  | Respon pihak Bank Syariah sangat cepat                                                             |     |    |    |   |    |
| 8  | Permasalahan yang saya hadapi selalu dengan cepat di atasi oleh pihak Bank Syariah                 |     |    |    |   |    |
| 9  | Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan nasabah sudah baik                  |     |    |    |   |    |
| 10 | Karyawan berkomunikasi secara efektif dengan nasabah                                               |     |    |    |   |    |

## LAMPIRAN 4

Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Validitas Variabel Pengetahuan

### Correlations

|    |                     | P1    | P2     | P3     | P4     | P5     | P6     | P7     | Pengetahuan |
|----|---------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------------|
| P1 | Pearson Correlation | 1     | ,324*  | ,196   | ,226   | ,181   | ,067   | ,293*  | ,440**      |
|    | Sig. (2-tailed)     |       | ,010   | ,126   | ,078   | ,159   | ,607   | ,021   | ,000        |
|    | N                   | 86    | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86          |
| P2 | Pearson Correlation | ,324* | 1      | ,350** | ,315*  | ,337** | ,435** | ,149   | ,609**      |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,010  |        | ,005   | ,013   | ,007   | ,000   | ,248   | ,000        |
|    | N                   | 86    | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86          |
| P3 | Pearson Correlation | ,196  | ,350** | 1      | ,403** | ,331** | ,326** | ,271*  | ,699**      |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,126  | ,005   |        | ,001   | ,009   | ,010   | ,033   | ,000        |
|    | N                   | 86    | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86          |
| P4 | Pearson Correlation | ,226  | ,315*  | ,403** | 1      | ,645** | ,335** | ,317*  | ,664**      |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,078  | ,013   | ,001   |        | ,000   | ,008   | ,012   | ,000        |
|    | N                   | 86    | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86          |
| P5 | Pearson Correlation | ,181  | ,337** | ,331** | ,645** | 1      | ,290*  | ,357** | ,642**      |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,159  | ,007   | ,009   | ,000   |        | ,022   | ,004   | ,000        |
|    | N                   | 86    | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86          |
| P6 | Pearson Correlation | ,067  | ,435** | ,326** | ,335** | ,290*  | 1      | ,338** | ,703**      |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,607  | ,000   | ,010   | ,008   | ,022   |        | ,007   | ,000        |
|    | N                   | 86    | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86          |

|             |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |
|-------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| P7          | Pearson Correlation | ,293*  | ,149   | ,271*  | ,317*  | ,357** | ,338** | 1      | ,644** |
|             | Sig. (2-tailed)     | ,021   | ,248   | ,033   | ,012   | ,004   | ,007   |        | ,000   |
|             | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     |
| Pengetahuan | Pearson Correlation | ,440** | ,609** | ,699** | ,664** | ,642** | ,703** | ,644** | 1      |
|             | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|             | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     |

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

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

#### Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Validitas Variabel Religiusitas

##### Correlations

|    |                     | P1   | P2   | P3   | P4   | P5     | P6    | P7    | Religiusitas |
|----|---------------------|------|------|------|------|--------|-------|-------|--------------|
| P1 | Pearson Correlation | 1    | ,097 | ,107 | ,166 | ,000   | ,041  | ,276* | ,396**       |
|    | Sig. (2-tailed)     |      | ,451 | ,408 | ,197 | 1,000  | ,753  | ,030  | ,001         |
|    | N                   | 86   | 86   | 86   | 86   | 86     | 86    | 86    | 86           |
| P2 | Pearson Correlation | ,097 | 1    | ,159 | ,055 | ,272*  | ,299* | ,274* | ,446**       |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,451 |      | ,217 | ,670 | ,033   | ,018  | ,031  | ,000         |
|    | N                   | 86   | 86   | 86   | 86   | 86     | 86    | 86    | 86           |
| P3 | Pearson Correlation | ,107 | ,159 | 1    | ,207 | ,188   | ,192  | ,084  | ,473**       |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,408 | ,217 |      | ,107 | ,143   | ,135  | ,517  | ,000         |
|    | N                   | 86   | 86   | 86   | 86   | 86     | 86    | 86    | 86           |
| P4 | Pearson Correlation | ,166 | ,055 | ,207 | 1    | ,389** | ,311* | ,270* | ,679**       |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,197 | ,670 | ,107 |      | ,002   | ,014  | ,034  | ,000         |

|              |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|              | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     |
| P5           | Pearson Correlation | ,000   | ,272*  | ,188   | ,389** | 1      | ,425** | ,677** | ,716** |
|              | Sig. (2-tailed)     | 1,000  | ,033   | ,143   | ,002   |        | ,001   | ,000   | ,000   |
|              | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     |
| P6           | Pearson Correlation | ,041   | ,299*  | ,192   | ,311*  | ,425** | 1      | ,541** | ,654** |
|              | Sig. (2-tailed)     | ,753   | ,018   | ,135   | ,014   | ,001   |        | ,000   | ,000   |
|              | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     |
| P7           | Pearson Correlation | ,276*  | ,274*  | ,084   | ,270*  | ,677** | ,541** | 1      | ,726** |
|              | Sig. (2-tailed)     | ,030   | ,031   | ,517   | ,034   | ,000   | ,000   |        | ,000   |
|              | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     |
| Religiusitas | Pearson Correlation | ,396** | ,446** | ,473** | ,679** | ,716** | ,654** | ,726** | 1      |
|              | Sig. (2-tailed)     | ,001   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|              | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     |

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

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

### Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Validitas Variabel Pribadi

#### Correlations

|    |                     | P1   | P2   | P3    | P4   | P5    | P6     | P7    | Pribadi |
|----|---------------------|------|------|-------|------|-------|--------|-------|---------|
| P1 | Pearson Correlation | 1    | ,123 | ,166  | ,176 | ,251* | ,086   | -,006 | ,381**  |
|    | Sig. (2-tailed)     |      | ,340 | ,198  | ,172 | ,049  | ,505   | ,963  | ,002    |
|    | N                   | 86   | 86   | 86    | 86   | 86    | 86     | 86    | 86      |
| P2 | Pearson Correlation | ,123 | 1    | -,087 | ,079 | ,271* | ,431** | ,066  | ,431**  |

|         |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |
|---------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|         | Sig. (2-tailed)     | ,340   |        | ,500   | ,540   | ,033   | ,000   | ,613   | ,000   |
|         | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     |
| P3      | Pearson Correlation | ,166   | -,087  | 1      | ,026   | ,220   | ,162   | -,021  | ,411** |
|         | Sig. (2-tailed)     | ,198   | ,500   |        | ,840   | ,086   | ,207   | ,874   | ,001   |
|         | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     |
| P4      | Pearson Correlation | ,176   | ,079   | ,026   | 1      | ,685** | ,438** | ,247   | ,657** |
|         | Sig. (2-tailed)     | ,172   | ,540   | ,840   |        | ,000   | ,000   | ,053   | ,000   |
|         | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     |
| P5      | Pearson Correlation | ,251*  | ,271*  | ,220   | ,685** | 1      | ,453** | ,283*  | ,773** |
|         | Sig. (2-tailed)     | ,049   | ,033   | ,086   | ,000   |        | ,000   | ,026   | ,000   |
|         | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     |
| P6      | Pearson Correlation | ,086   | ,431** | ,162   | ,438** | ,453** | 1      | ,432** | ,792** |
|         | Sig. (2-tailed)     | ,505   | ,000   | ,207   | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,000   |
|         | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     |
| P7      | Pearson Correlation | -,006  | ,066   | -,021  | ,247   | ,283*  | ,432** | 1      | ,526** |
|         | Sig. (2-tailed)     | ,963   | ,613   | ,874   | ,053   | ,026   | ,000   |        | ,000   |
|         | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     |
| Pribadi | Pearson Correlation | ,381** | ,431** | ,411** | ,657** | ,773** | ,792** | ,526** | 1      |
|         | Sig. (2-tailed)     | ,002   | ,000   | ,001   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|         | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     |

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

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

Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Validitas Variabel Pelayanan

**Correlations**

|    |                     | P1     | P2     | P3     | P4     | P5     | P6     | P7    | Pelayanan |
|----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-----------|
| P1 | Pearson Correlation | 1      | ,189   | ,621** | ,533** | ,434** | ,524** | -,070 | ,647**    |
|    | Sig. (2-tailed)     |        | ,141   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,589  | ,000      |
|    | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86    | 86        |
| P2 | Pearson Correlation | ,189   | 1      | ,322*  | ,311*  | ,393** | ,357** | -,069 | ,504**    |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,141   |        | ,011   | ,014   | ,002   | ,004   | ,597  | ,000      |
|    | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86    | 86        |
| P3 | Pearson Correlation | ,621** | ,322*  | 1      | ,357** | ,531** | ,530** | ,129  | ,734**    |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,011   |        | ,004   | ,000   | ,000   | ,316  | ,000      |
|    | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86    | 86        |
| P4 | Pearson Correlation | ,533** | ,311*  | ,357** | 1      | ,371** | ,607** | -,035 | ,643**    |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,014   | ,004   |        | ,003   | ,000   | ,790  | ,000      |
|    | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86    | 86        |
| P5 | Pearson Correlation | ,434** | ,393** | ,531** | ,371** | 1      | ,522** | ,159  | ,756**    |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,002   | ,000   | ,003   |        | ,000   | ,218  | ,000      |
|    | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86    | 86        |
| P6 | Pearson Correlation | ,524** | ,357** | ,530** | ,607** | ,522** | 1      | ,066  | ,778**    |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,004   | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,613  | ,000      |
|    | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86    | 86        |
| P7 | Pearson Correlation | -,070  | -,069  | ,129   | -,035  | ,159   | ,066   | 1     | ,409**    |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,589   | ,597   | ,316   | ,790   | ,218   | ,613   |       | ,001      |

|           |                     |        |        |        |        |        |        |        |    |
|-----------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----|
|           | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86 |
| Pelayanan | Pearson Correlation | ,647** | ,504** | ,734** | ,643** | ,756** | ,778** | ,409** | 1  |
|           | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,001   |    |
|           | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86 |

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

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

#### Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Validitas Variabel Keputusan (KMPS)

##### Correlations

|    |                     | P1     | P2    | P3     | P4     | P5     | P6     | P7    | KMPS   |
|----|---------------------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|
| P1 | Pearson Correlation | 1      | ,310* | ,332** | ,366** | ,567** | ,419** | ,255* | ,694** |
|    | Sig. (2-tailed)     |        | ,014  | ,008   | ,003   | ,000   | ,001   | ,046  | ,000   |
|    | N                   | 86     | 86    | 86     | 86     | 86     | 86     | 86    | 86     |
| P2 | Pearson Correlation | ,310*  | 1     | ,164   | ,155   | ,157   | ,295*  | ,045  | ,434** |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,014   |       | ,203   | ,230   | ,223   | ,020   | ,728  | ,000   |
|    | N                   | 86     | 86    | 86     | 86     | 86     | 86     | 86    | 86     |
| P3 | Pearson Correlation | ,332** | ,164  | 1      | ,087   | ,473** | ,591** | ,034  | ,637** |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,008   | ,203  |        | ,503   | ,000   | ,000   | ,791  | ,000   |
|    | N                   | 86     | 86    | 86     | 86     | 86     | 86     | 86    | 86     |
| P4 | Pearson Correlation | ,366** | ,155  | ,087   | 1      | ,383** | ,150   | ,287* | ,529** |
|    | Sig. (2-tailed)     | ,003   | ,230  | ,503   |        | ,002   | ,244   | ,024  | ,000   |
|    | N                   | 86     | 86    | 86     | 86     | 86     | 86     | 86    | 86     |
| P5 | Pearson Correlation | ,567** | ,157  | ,473** | ,383** | 1      | ,333** | ,260* | ,703** |
|    | Sig. (2-tailed)     |        |       |        |        |        |        |       |        |
|    | N                   | 86     | 86    | 86     | 86     | 86     | 86     | 86    | 86     |

|      |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,223   | ,000   | ,002   |        | ,008   | ,041   | ,000   |
|      | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     |
| P6   | Pearson Correlation | ,419** | ,295*  | ,591** | ,150   | ,333** | 1      | ,312*  | ,784** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,001   | ,020   | ,000   | ,244   | ,008   |        | ,014   | ,000   |
|      | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     |
| P7   | Pearson Correlation | ,255*  | ,045   | ,034   | ,287*  | ,260*  | ,312*  | 1      | ,534** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,046   | ,728   | ,791   | ,024   | ,041   | ,014   |        | ,000   |
|      | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     |
| KMPS | Pearson Correlation | ,694** | ,434** | ,637** | ,529** | ,703** | ,784** | ,534** | 1      |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|      | N                   | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     |

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

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

Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Realibilitas Variabel Pengetahuan

### Reliability Statistics

|            |            |
|------------|------------|
| Cronbach's |            |
| Alpha      | N of Items |
| ,720       | 7          |

Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Realibilitas Variabel Religiusitas

### Reliability Statistics

| Cronbach's<br>Alpha | N of Items |
|---------------------|------------|
| ,673                | 7          |

Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Realibilitas Variabel Pribadi

### Reliability Statistics

| Cronbach's<br>Alpha | N of Items |
|---------------------|------------|
| ,654                | 7          |

Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Realibilitas Variabel Pelayanan

### Reliability Statistics

| Cronbach's<br>Alpha | N of Items |
|---------------------|------------|
| ,706                | 7          |

Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Realibilitas Variabel KMPS

### Reliability Statistics

| Cronbach's<br>Alpha | N of Items |
|---------------------|------------|
| ,717                | 7          |

Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Normalitas

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| Unstandardized<br>Residual       |                |                     |
|----------------------------------|----------------|---------------------|
| N                                |                | 62                  |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | ,0000000            |
|                                  | Std. Deviation | 1,98162347          |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | ,091                |
|                                  | Positive       | ,077                |
|                                  | Negative       | -,091               |
| Test Statistic                   |                | ,091                |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | ,200 <sup>c,d</sup> |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

## Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Linieritas Variabel Pengetahuan

### ANOVA Table

|             |         |                             | Sum of<br>Squares | df | Mean<br>Square | F      | Sig. |
|-------------|---------|-----------------------------|-------------------|----|----------------|--------|------|
| KMPS *      | Between | (Combined)                  | 159,797           | 11 | 14,527         | 2,272  | ,024 |
| Pengetahuan | Groups  | Linearity                   | 137,311           | 1  | 137,311        | 21,475 | ,000 |
|             |         | Deviation from<br>Linearity | 22,486            | 10 | 2,249          | ,352   | ,961 |

|  |               |         |    |       |  |  |
|--|---------------|---------|----|-------|--|--|
|  | Within Groups | 319,703 | 50 | 6,394 |  |  |
|  | Total         | 479,500 | 61 |       |  |  |

Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Linieritas Variabel Religiusitas

**ANOVA Table**

|                        |                   |                             | Sum of<br>Squares | df | Mean<br>Square | F     | Sig. |
|------------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|----|----------------|-------|------|
| KMPS *<br>Religiusitas | Between<br>Groups | (Combined)                  | 121,326           | 11 | 11,030         | 1,540 | ,147 |
|                        |                   | Linearity                   | 29,385            | 1  | 29,385         | 4,102 | ,048 |
|                        |                   | Deviation from<br>Linearity | 91,941            | 10 | 9,194          | 1,283 | ,265 |
|                        | Within Groups     |                             | 358,174           | 50 | 7,163          |       |      |
|                        | Total             |                             | 479,500           | 61 |                |       |      |

Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Linieritas Variabel Pribadi

**ANOVA Table**

|                   |                   |                             | Sum of<br>Squares | df | Mean<br>Square | F      | Sig. |
|-------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|----|----------------|--------|------|
| KMPS *<br>Pribadi | Between<br>Groups | (Combined)                  | 147,962           | 11 | 13,451         | 2,029  | ,045 |
|                   |                   | Linearity                   | 105,252           | 1  | 105,252        | 15,873 | ,000 |
|                   |                   | Deviation from<br>Linearity | 42,710            | 10 | 4,271          | ,644   | ,769 |

|  |               |         |    |       |  |  |
|--|---------------|---------|----|-------|--|--|
|  | Within Groups | 331,538 | 50 | 6,631 |  |  |
|  | Total         | 479,500 | 61 |       |  |  |

Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Linieritas Variabel Pelayanan

**ANOVA Table**

|                     |                   |                             | Sum of<br>Squares | Dr | Mean<br>Square | F      | Sig. |
|---------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|----|----------------|--------|------|
| KMPS *<br>Pelayanan | Between<br>Groups | (Combined)                  | 232,864           | 9  | 25,874         | 5,455  | ,000 |
|                     |                   | Linearity                   | 187,384           | 1  | 187,384        | 39,508 | ,000 |
|                     |                   | Deviation from<br>Linearity | 45,480            | 8  | 5,685          | 1,199  | ,318 |
|                     | Within Groups     |                             | 246,636           | 52 | 4,743          |        |      |
|                     | Total             |                             | 479,500           | 61 |                |        |      |

Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

|       |              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized<br>Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|------------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model |              | B                           | Std. Error | Beta                         |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)   | 1,163                       | 3,819      |                              | ,305  | ,762 |                         |       |
|       | Pengetahuan  | ,171                        | ,112       | ,182                         | 1,531 | ,131 | ,617                    | 1,620 |
|       | Religiusitas | ,002                        | ,101       | ,002                         | ,023  | ,981 | ,796                    | 1,257 |

|           |      |      |      |       |      |      |       |
|-----------|------|------|------|-------|------|------|-------|
| Pribadi   | ,268 | ,113 | ,261 | 2,380 | ,021 | ,728 | 1,374 |
| Pelayanan | ,478 | ,120 | ,448 | 3,978 | ,000 | ,692 | 1,444 |

a. Dependent Variable: KMPS

Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Heteroskedastisitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)   | -,980                       | 2,376      |                           | -,412 | ,682 |
|       | Pengetahuan  | -,054                       | ,070       | -,128                     | -,774 | ,442 |
|       | Religiusitas | ,022                        | ,063       | ,052                      | ,358  | ,722 |
|       | Pribadi      | ,056                        | ,070       | ,123                      | ,804  | ,425 |
|       | Pelayanan    | ,059                        | ,075       | ,124                      | ,793  | ,431 |

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Autokorelasi

#### Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | ,707 <sup>a</sup> | ,500     | ,465              | 2,050                      | 1,774         |

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Religiusitas, Pribadi, Pengetahuan

b. Dependent Variable: KMPS

Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,707 <sup>a</sup> | ,500     | ,465              | 2,050                      |

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Religiusitas, Pribadi, Pengetahuan

Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Parsial (t)

### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)   | 1,163                       | 3,819      |                           | ,305  | ,762 |
|       | Pengetahuan  | ,171                        | ,112       | ,182                      | 1,531 | ,131 |
|       | Religiusitas | ,002                        | ,101       | ,002                      | ,023  | ,981 |
|       | Pribadi      | ,268                        | ,113       | ,261                      | 2,380 | ,021 |
|       | Pelayanan    | ,478                        | ,120       | ,448                      | 3,978 | ,000 |

a. Dependent Variable: KMPS

Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Simultan (F)

### ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 239,963        | 4  | 59,991      | 14,275 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 239,537        | 57 | 4,202       |        |                   |
|       | Total      | 479,500        | 61 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: KMPS

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Religiusitas, Pribadi, Pengetahuan

### Output Hasil SPSS Versi 24 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)   | 1,163                       | 3,819      |                           | ,305  | ,762 |
|       | Pengetahuan  | ,171                        | ,112       | ,182                      | 1,531 | ,131 |
|       | Religiusitas | ,002                        | ,101       | ,002                      | ,023  | ,981 |
|       | Pribadi      | ,268                        | ,113       | ,261                      | 2,380 | ,021 |
|       | Pelayanan    | ,478                        | ,120       | ,448                      | 3,978 | ,000 |

a. Dependent Variable: KMPS

**Lampiran 6****Rekapitulasi Validitas Angket Pengetahuan**

| <b>No</b> | <b>Responden</b> | <b>X1</b> | <b>X2</b> | <b>X3</b> | <b>X4</b> | <b>X5</b> | <b>X6</b> | <b>X7</b> | <b>X8</b> | <b>X9</b> | <b>X10</b> | <b>Total</b> |
|-----------|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|--------------|
| 1         | R1               | 1         | 4         | 4         | 2         | 4         | 4         | 2         | 4         | 4         | 4          | 33           |
| 2         | R2               | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4          | 39           |
| 3         | R3               | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 2         | 4         | 4         | 2         | 2          | 33           |
| 4         | R4               | 3         | 2         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4          | 37           |
| 5         | R5               | 4         | 4         | 1         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4          | 37           |
| 6         | R6               | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3          | 30           |
| 7         | R7               | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3          | 30           |
| 8         | R8               | 3         | 3         | 3         | 1         | 3         | 3         | 1         | 3         | 3         | 3          | 26           |
| 9         | R9               | 3         | 3         | 3         | 2         | 3         | 3         | 2         | 3         | 3         | 3          | 28           |
| 10        | R10              | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4          | 40           |
| 11        | R11              | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3          | 30           |
| 12        | R12              | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4          | 40           |
| 13        | R13              | 2         | 2         | 2         | 1         | 2         | 2         | 1         | 2         | 2         | 2          | 18           |
| 14        | R14              | 1         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3          | 28           |
| 15        | R15              | 4         | 3         | 3         | 2         | 2         | 4         | 2         | 2         | 4         | 4          | 30           |
| 16        | R16              | 4         | 3         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4          | 38           |
| 17        | R17              | 2         | 2         | 2         | 2         | 2         | 1         | 2         | 2         | 1         | 1          | 17           |
| 18        | R18              | 1         | 4         | 4         | 4         | 1         | 3         | 4         | 1         | 3         | 3          | 28           |
| 19        | R19              | 3         | 3         | 3         | 2         | 3         | 3         | 2         | 3         | 3         | 3          | 28           |
| 20        | R20              | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 1         | 3         | 3         | 1         | 1          | 25           |
| 21        | R21              | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3          | 30           |
| 22        | R22              | 3         | 3         | 3         | 1         | 3         | 3         | 1         | 3         | 3         | 3          | 26           |
| 23        | R23              | 3         | 3         | 3         | 2         | 3         | 3         | 2         | 3         | 3         | 3          | 28           |
| 24        | R24              | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4          | 40           |
| 25        | R25              | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3          | 30           |
| 26        | R26              | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4          | 40           |
| 27        | R27              | 2         | 2         | 2         | 1         | 2         | 2         | 1         | 2         | 2         | 2          | 18           |
| 28        | R28              | 1         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3          | 28           |
| 29        | R29              | 4         | 3         | 3         | 2         | 2         | 4         | 2         | 2         | 4         | 4          | 30           |
| 30        | R30              | 4         | 3         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4          | 38           |
| 31        | R31              | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4          | 40           |
| 32        | R32              | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3          | 30           |
| 33        | R33              | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4          | 40           |
| 34        | R34              | 4         | 3         | 3         | 2         | 2         | 4         | 2         | 2         | 4         | 4          | 30           |

|        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 35     | R35 | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 38   |
| 36     | R36 | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 17   |
| 37     | R37 | 1   | 4   | 4   | 4   | 1   | 3   | 4   | 1   | 3   | 3   | 28   |
| 38     | R38 | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 28   |
| 39     | R39 | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 1   | 1   | 25   |
| 40     | R40 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 41     | R41 | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 26   |
| 42     | R42 | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 28   |
| 43     | R43 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 44     | R44 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 45     | R45 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 46     | R46 | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 18   |
| 47     | R47 | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 28   |
| 48     | R48 | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 4   | 4   | 30   |
| 49     | R49 | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 38   |
| 50     | R50 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 51     | R51 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 52     | R52 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 53     | R53 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 54     | R54 | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 18   |
| 55     | R55 | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 28   |
| 56     | R56 | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 4   | 4   | 30   |
| 57     | R57 | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 38   |
| 58     | R58 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 59     | R59 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 60     | R60 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 61     | R61 | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 38   |
| 62     | R62 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| Jumlah |     | 193 | 201 | 197 | 185 | 196 | 202 | 185 | 196 | 202 | 202 | 1959 |

## Lampiran 7

## Rekapitulasi Validitas Angket Religiusitas

[illegible]

|        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 36     | R36 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 31   |
| 37     | R37 | 4   | 3   | 3   | 3   | 1   | 4   | 3   | 3   | 1   | 4   | 29   |
| 38     | R38 | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 38   |
| 39     | R39 | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 20   |
| 40     | R40 | 1   | 4   | 4   | 4   | 1   | 3   | 4   | 4   | 1   | 3   | 29   |
| 41     | R41 | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 35   |
| 42     | R42 | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 1   | 27   |
| 43     | R43 | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 1   | 2   | 4   | 3   | 1   | 27   |
| 44     | R44 | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 37   |
| 45     | R45 | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 38   |
| 46     | R46 | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 29   |
| 47     | R47 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 48     | R48 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 49     | R49 | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 29   |
| 50     | R50 | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 39   |
| 51     | R51 | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 24   |
| 52     | R52 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 53     | R53 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 54     | R54 | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 29   |
| 55     | R55 | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 39   |
| 56     | R56 | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 24   |
| 57     | R57 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 58     | R58 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 59     | R59 | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 29   |
| 60     | R60 | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 39   |
| 61     | R61 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 62     | R62 | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 29   |
| Jumlah |     | 177 | 210 | 203 | 201 | 185 | 195 | 203 | 201 | 185 | 195 | 1955 |

**Lampiran 8****Rekapitulasi Validitas Angket Pribadi**

| No | Responden | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | Total |
|----|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-------|
| 1  | R1        | 3  | 2  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 33    |
| 2  | R2        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 30    |
| 3  | R3        | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 1  | 4  | 4  | 4  | 1   | 30    |
| 4  | R4        | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3   | 36    |
| 5  | R5        | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3   | 34    |
| 6  | R6        | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3   | 30    |
| 7  | R7        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4   | 33    |
| 8  | R8        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4   | 33    |
| 9  | R9        | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3   | 28    |
| 10 | R10       | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 34    |
| 11 | R11       | 3  | 3  | 2  | 2  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 26    |
| 12 | R12       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3   | 34    |
| 13 | R13       | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 29    |
| 14 | R14       | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1   | 28    |
| 15 | R15       | 4  | 3  | 3  | 3  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 34    |
| 16 | R16       | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 34    |
| 17 | R17       | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3   | 29    |
| 18 | R18       | 1  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4   | 34    |
| 19 | R19       | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 34    |
| 20 | R20       | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1   | 29    |
| 21 | R21       | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 1   | 30    |
| 22 | R22       | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4   | 37    |
| 23 | R23       | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4   | 33    |
| 24 | R24       | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3   | 32    |
| 25 | R25       | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3   | 27    |
| 26 | R26       | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 30    |
| 27 | R27       | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 29    |
| 28 | R28       | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 39    |
| 29 | R29       | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 3   | 24    |
| 30 | R30       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 40    |
| 31 | R31       | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 30    |
| 32 | R32       | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 29    |
| 33 | R33       | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 39    |
| 34 | R34       | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 34    |
| 35 | R35       | 3  | 3  | 2  | 2  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 26    |

|        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 36     | R36 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 34   |
| 37     | R37 | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 29   |
| 38     | R38 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 28   |
| 39     | R39 | 4   | 3   | 3   | 3   | 1   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 34   |
| 40     | R40 | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 34   |
| 41     | R41 | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 29   |
| 42     | R42 | 1   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 34   |
| 43     | R43 | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 34   |
| 44     | R44 | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 29   |
| 45     | R45 | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 1   | 30   |
| 46     | R46 | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 37   |
| 47     | R47 | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 33   |
| 48     | R48 | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 32   |
| 49     | R49 | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 27   |
| 50     | R50 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 51     | R51 | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 29   |
| 52     | R52 | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 39   |
| 53     | R53 | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 24   |
| 54     | R54 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 55     | R55 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 56     | R56 | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 29   |
| 57     | R57 | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 39   |
| 58     | R58 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 59     | R59 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 60     | R60 | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 29   |
| 61     | R61 | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 39   |
| 62     | R62 | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 39   |
| Jumlah |     | 178 | 212 | 203 | 203 | 193 | 193 | 207 | 208 | 202 | 193 | 1992 |

## Lampiran 9

## Rekapitulasi Validitas Angket Pelayanan

[illegible]

|        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 36     | R36 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 37     | R37 | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 28   |
| 38     | R38 | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 38   |
| 39     | R39 | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 26   |
| 40     | R40 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 41     | R41 | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 20   |
| 42     | R42 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 32   |
| 43     | R43 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 33   |
| 44     | R44 | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 28   |
| 45     | R45 | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 38   |
| 46     | R46 | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 26   |
| 47     | R47 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 48     | R48 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 49     | R49 | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 28   |
| 50     | R50 | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 38   |
| 51     | R51 | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 26   |
| 52     | R52 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 53     | R53 | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 20   |
| 54     | R54 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 32   |
| 55     | R55 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 33   |
| 56     | R56 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 57     | R57 | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 20   |
| 58     | R58 | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 20   |
| 59     | R59 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 32   |
| 60     | R60 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 33   |
| 61     | R61 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 62     | R62 | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 20   |
| Jumlah |     | 183 | 199 | 198 | 192 | 182 | 199 | 183 | 199 | 198 | 192 | 1925 |

## Lampiran 10

## Rekapitulasi Validitas Keputusan

[illegible]

|        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 36     | R36 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 37     | R37 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 38     | R38 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 39     | R39 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 40     | R40 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 41     | R41 | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 20   |
| 42     | R42 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 31   |
| 43     | R43 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 32   |
| 44     | R44 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 45     | R45 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 46     | R46 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 47     | R47 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 48     | R48 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 49     | R49 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 50     | R50 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 51     | R51 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 52     | R52 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 53     | R53 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 54     | R54 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 55     | R55 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 56     | R56 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| 57     | R57 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40   |
| 58     | R58 | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 20   |
| 59     | R59 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 31   |
| 60     | R60 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 32   |
| 61     | R61 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 32   |
| 62     | R62 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 30   |
| Jumlah |     | 211 | 205 | 203 | 203 | 200 | 203 | 205 | 203 | 203 | 200 | 2036 |

## Lampiran

### DOKUMENTASI









PEMERINTAH KOTA PADANGSIDEMPUAN  
KECAMATAN PADANGSIDEMPUAN UTARA  
**KELURAHAN WEK II**

JL. JEND. SUDIRMAN Gg SURAU No. 08 PADANGSIDEMPUAN Kode Pos. 22718

Padangsidempuan, 29 Mei 2023

Nomor : 421.2/ /2020  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Riset/Penelitian

KepadaYth :  
Bapak Wakil Dekan Bidang Akademik  
UIN Syekh Hasan Ahmad Addary  
Padangsidempuan  
di -  
Tempat

Sehubungan dengan Surat BapakWakil Dekan Bidang Akademik Universitas  
UIN Syekh Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Nomor :  
3525/Un.28/G.1/G.4c/TL.00/05/2023 perihal **Izin Riset** di Kelurahan WEK II  
Padangsidempuan Utara.

Berkenaan dengan hal tersebut, kami memberikan **Izin Riset** kepadaMahasiswi :

Nama : **NURUL PRATIWI**  
NIM : 1740100199  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Riset/ Penelitian : Analisis Faktor – factor yang Mempengaruhi  
Rendahnya Minat Masyarakat Muslim  
menggunakan Bank Syariah.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas maka kami memberi Izin untuk  
mengadakan Riset/Penelitian Penulisan Skripsi di Kelurahan WEK II Kecamatan  
Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan.

Demikiandisampaikan kerja sama yang baik kami ucapkan terimakasih.

  
**KELURAHAN WEK II**  
**PADANGSIDEMPUAN UTARA**  
**HANRI PUTRA HARAHAP, S.H**  
**NIP.19850225 200801 1 001**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022  
Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

Nomor : 3525 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/05/2023  
Hal : Mohon Izin Riset

22 Mei 2023

**Yth. Lurah WEK II Kecamatan Padangsidempuan Utara**

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menerangkan bahwa:

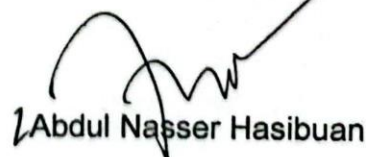
Nama : Nurul Pratiwi  
NIM : 1740100199  
Semester : XII (Dua Belas)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Masyarakat Muslim Menggunakan Bank Syariah".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

  
Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

## FULL SKRIPSI BAB I-5

### ORIGINALITY REPORT

**24%**  
SIMILARITY INDEX

**22%**  
INTERNET SOURCES

**7%**  
PUBLICATIONS

**9%**  
STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

|   |                                                                                                             |     |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1 | <a href="http://etd.iain-padangsidimpuan.ac.id">etd.iain-padangsidimpuan.ac.id</a><br>Internet Source       | 15% |
| 2 | Submitted to Universitas Islam Lamongan<br>Student Paper                                                    | 1%  |
| 3 | <a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a><br>Internet Source                     | 1%  |
| 4 | <a href="http://repository.uinjambi.ac.id">repository.uinjambi.ac.id</a><br>Internet Source                 | 1%  |
| 5 | <a href="http://repository.iainbengkulu.ac.id">repository.iainbengkulu.ac.id</a><br>Internet Source         | <1% |
| 6 | <a href="http://jurnal.iain-padangsidimpuan.ac.id">jurnal.iain-padangsidimpuan.ac.id</a><br>Internet Source | <1% |
| 7 | <a href="http://www.stierajawali.ac.id">www.stierajawali.ac.id</a><br>Internet Source                       | <1% |
| 8 | <a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a><br>Internet Source             | <1% |
| 9 | <a href="http://e-journal.metrouniv.ac.id">e-journal.metrouniv.ac.id</a><br>Internet Source                 | <1% |