



**PENGARUH *RELIGIUSITAS*, REPUTASI, PELAYANAN,  
PENGETAHUAN DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN  
BANK SYARIAH (STUDI KASUS PONPES  
MUSTHAFAWIYAH PURBA BARU)**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**HIDAYAT KURNIADI**  
NIM: 15 401 002 07

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2020**



**PENGARUH *RELIGIUSITAS*, REPUTASI, PELAYANAN,  
PENGETAHUAN DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN  
BANK SYARIAH (STUDI KASUS PONPES  
MUSTHAFAWIYAH PURBA BARU)**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**HIDAYAT KURNIADI**

**NIM: 15 401 002 07**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

**PADANGSIDIMPUAN**

**2020**



Scanned with  
CamScanner



**PENGARUH *RELIGIUSITAS*, REPUTASI, PELAYANAN,  
PENGETAHUAN DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN  
BANK SYARIAH (STUDI KASUS PONPES  
MUSTHAFAWIYAH PURBA BARU)**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**HIDAYAT KURNIADI**  
NIM: 15 401 002 07

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**PEMBIMBING I**

**Drs. Kamaluddin, M.Ag**  
NIP. 19651102 199103 1 001

**PEMBIMBING II**

**Aliman Syahuri Zein, M.EI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN**

**2020**





**KEMENTERIAN AGAMA RERUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n **HIDAYAT KURNIADI**

Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 03 Desember 2019

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Padangsidimpuan

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n **HIDAYAT KURNIADI** yang berjudul: "**Pengaruh Religiusitas, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Bank Syariah ( Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru)**".

Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasah untuk mempertanggung jawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

**PEMBIMBING I**

**Drs. Kamaluddin, M. Ag**  
NIP. 19651102 199103 1 001

**PEMBIMBING II**

**Aliman Syahuri Zein, M.EI**

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Saya yang bertandatangan dibawah ini:

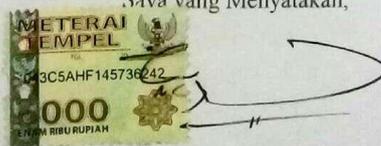
Nama : **HIDAYAT KURNIADI**  
NIM : 15 401 002 07  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
JudulSkripsi : **“Pengaruh *Religiusitas*, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Bank Syariah ( Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru)”**

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 pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 23 Desember 2019

Saya yang Menyatakan,



**HIDAYAT KURNIADI**  
NIM: 15401 002 07

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : HIDAYAT KURNIADI  
Nim : 15401 002 07  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Religiusitas, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Bank Syariah ( Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru)”**. Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan  
Pada tanggal, 03 Desember 2019  
Yang Menyatakan



HIDAYAT KURNIADI  
NIM: 15 401 002 07



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpun 22733  
Telepon (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

DEWAN PENGUJI

SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : HIDAYAT KURNIADI  
NIM : 15 401 002 07  
Fakultas/Jurusan : Ekonomidan Bisnis Islam/Perbankan Syariah-5  
JudulSkripsi : Pengaruh *Religiusitas*, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Bank Syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru)

Ketua

Drs. Kamaluddin, M.Ag  
NIP.19651102 199103 1 001

Sekretaris

Windari, SE., MA  
NIP. 19830510 201503 2 003

Anggota

Drs. Kamaluddin, M.Ag  
NIP.19651102 199103 1 001

Windari, SE., MA  
NIP. 19830510 201503 2 003

Azwar Hamid, MA  
NIP. 19860311 201503 1 005

Nurul Izzah, M. Si  
NIP. 19900122 201801 2 003

PelaksanaanSidangMunaqasyah

Di : Padangsidimpun  
Hari/Tanggal : Selasa/ 14 Januari 2020  
Pukul : 10.00 WIB s/d 13.00 WIB  
Hasil/Nilai : LULUS / 74,75 (B)  
IPK : 3,16  
Predikat : SANGAT MEMUASKAN





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km.4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

## PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *RELIGIUSITAS*, REPUTASI, PELAYANAN,  
PENGETAHUAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH MENGGUNAKAN BANK SYARIAH (STUDI KASUS  
PONPES MUSTHAFAWIYAH PURBA BARU)

NAMA : HIDAYAT KURNIADI  
NIM : 15 401 002 07

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas  
Dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (SE)**  
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 31 Januari 2020



*Dekan*  
*[Signature]*  
Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si  
NIP. 19780818 200901 1 015

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah* a'la rabbil 'alamiin, puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia *Rasulullah shalallahu alaihi wasallam* figur seorang pemimpin, suri tauladan yang baik dan pemberi syafaat yang kita nanti nantikan dikemudian hari.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Religiusitas, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Bank Syariah ( Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru)” disusun untuk memperoleh gelar sarjana dan bisnis IAIN Padangsidimpuan.

Penulisan skripsi ini peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu peneliti menerima kritik dan saran dari berbagai pihak termasuk pembaca. Selain itu tanpa bantuan bimbingan dan arahan berbagai pihak maka akan sangat sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., Rektor IAIN Padangsidimpuan serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak

Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser, M.Si., wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A., Selaku Ketua Program studi Perbankan Syariah dan Bapak/Ibu Dosen serta Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag selaku Pembimbing I dan Bapak Aliman Syahuri Zein, M.EI. selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak/Ibu Dosen beserta staff dilingkungan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.

7. Bapak Ahmad Lubis selaku Bendahara Ponpes Musthafawiyah Purba Baru. Segenap pegawai dan staff yang telah membantu dan mempersilahkan peneliti untuk meneliti di pesantren tersebut sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
8. Teristimewa keluarga tercinta (Ayahanda Ismadi, Ibunda Nonsa yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang, dukungan moril, tenaga dan doa yang selalu dipanjatkan tiada henti untuk peneliti demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai kuliah di IAIN Padangsidimpuan. Kepada abang Peneliti Wahyudin Sohiban, kakak-kakak peneliti Handayani dan Rahma Ulfah, dan adik-adik peneliti Muhammad Arif, Ibrahim imanudin, Nuh Hartaty, Sirotul Hasanah, Windi Sulaiman dan juga keponakan peneliti Hafizah dan Wildan, kepada sanak saudara yakni kakek, nenek, bibi dan semua sanak family yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu semoga keluarga peneliti selalu dalam lindungan Allah SWT, yang paling berjasa dan penuls sayangi dalam hidup ini. Karena keluarga selalu memberikan tempat istimewa bagi peneliti.
9. Buat Sri Rahmadhani Sitompul dan keluarga yang merupakan orang terdekat peneliti yang selalu menjadi motivator dan sebagai pendorong yang luar biasa menjadikan seseorang yang lebih baik.
10. Buat sahabat peneliti, Muhammad Ja'far Rangkuti, Azis Muslim Dalimunteh, Risky Solihin Harahap, Andre, Sandi dan seluruh kerabat dan rekan-rekan Mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Islam IAIN Padangsidempuan yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.

11. Buat semua teman-teman Alumni Pesantren Musthafawiyah Purba Baru khususnya anak jurusan IPS yang sedang berjuang dalam meraih cita-citanya, kita selalu berjuang untuk sama-sama meraihnya. Semoga cepat tetap semangat dan terus berjuang dami tujuan awal kita semua

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunian-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amin yarobbalalamin.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, November 2019

Peneliti

**HIDAYAT KURNIADI**  
**NIM. 15 401 002 07**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system 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	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	sy	esdan ye
ص	šad	š	es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	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	..’..	<i>Apostrof</i>
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

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

- a. 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

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathāhdanya	Ai	a dan i
	fathāhdanwau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathāh dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

### **3. Ta Marbutah**

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua yaitu:

- a. Ta marbutah hidup yaitu Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah /t/.
- b. 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).

### **4. 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.

### **5. 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.

- a. 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.

- b. 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.

## **6. Hamzah**

Dinyatakan di depan 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.

## **7. 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 per kata dan bisa pula dirangkaikan.

## **8. 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 capital 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 capital tidak dipergunakan.

## **9. 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. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

## ABSTRAK

**Nama : Hidayat Kurniadi**  
**NIM : 15 401 0002 07**  
**Judul : Pengaruh *Religiusitas*, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Bank Syariah( Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).**

Santri sebagai salah satu komponen masyarakat terhadap pangsa pasar yang layak jadi pertimbangan bank untuk menambah jumlah nasabah mereka. Salah satunya adalah lembaga pendidikan yang peneliti lakukan pada salah satu lembaga pendidikan yang berlandaskan pada nilai-nilai keislaman yaitu Pesantren Musthafawiyah Purba Baru, Selain dalam sistem pembelajaran keislaman, Pesantren Musthafawiyah Purba Baru juga menerapkan nilai-nilai Islam dibidang ekonomi yaitu dengan menjalin kerja sama dengan bank syariah. Hasil dari pra risetnya adalah dari jumlah santri Pesantren Musthafawiyah sebanyak 3700 orang dan 279 orang diantaranya menggunakan jasa bank Syariah, sementara sisanya tidak menggunakan jasa bank Syariah.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori keputusan nasabah yang berkaitan dengan lima tahap pengambilan keputusan dan pembahasan penelitian berkaitan dengan *Religiusitas*, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan, dan Lokasi.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, sumber data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, dengan jumlah sampel 74 responden dengan teknik pengukuran sampelnya adalah rumus slovin. Analisis yang digunakan adalah uji validitas dan uji reabilitas serta uji asumsi klasik. Analisis regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi  $R^2$ .

Hasil penelitian menggunakan program SPSS versi 23, diperoleh hasil pengukuran regresi dengan persamaan Keputusan =  $20,361 + 0,248 \text{ Religiusitas} + 0,092 \text{ Reputasi} + (-0,143) \text{ Pelayanan} + 0,560 \text{ Pengetahuan} + (-0,047) \text{ Lokasi}$ . Data adjusted R Square sebesar 0,400 hal ini berarti 40% variabel *religiusitas*, reputasi, pelayanan, pengetahuan, lokasi terhadap keputusan nasabah. Sedangkan sisanya sebesar 60% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dicantumkan pada penelitian ini. Hasil penelitian secara parsial (Uji t)  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu *Religiusitas* dan Pengetahuan secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah. Sedangkan variabel reputasi, pelayanan dan lokasi nilai t hitung  $< t$  tabel artinya secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah. Hasil penelitian secara simultan (Uji F)  $F_{hitung} (10,371) > F_{tabel} (2,35)$  dan signifikansi  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa *Religiusitas*, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan, Lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah menggunakan bank syariah (studi kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).

**Kata Kunci: *Religiusitas*, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan, Lokasi dan Keputusan Nasabah.**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Definisi Operasional Variabel .....	7
E. Rumusan Masalah .....	8
F. Tujuan Penelitian.....	9
G. Kegunaan Penelitian .....	10
H. Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kerangka Teori.....	14
a. Keputusan Nasabah .....	14
1. Defenisi Keputusan.....	14
2. Proses Pengambilan Keputusan.....	15
b. <i>Religiusitas</i> .....	17
1. Definisi <i>Religiusitas</i> .....	17
2. Dimensi <i>Religiusitas</i> .....	19
c. Reputasi .....	21
1. Definisi Reputasi .....	21
2. Indikator Reputasi .....	21
d. Pelayanan .....	23

1. Definisi Pelayanan.....	23
2. Ciri-ciri Pelayanan.....	23
e. Pengetahuan.....	24
1. Definisi Pengetahuan .....	24
2. Tingkatan Pengetahuan.....	26
3. Macam-macam Pengetahuan .....	27
f. Lokasi.....	28
1. Definisi Lokasi.....	28
2. Faktor-faktor dalam Pemilihan Lokasi .....	29
g. Bank Syariah.....	30
B. Penelitian Terdahulu .....	30
C. Kerangka Pikir.....	33
D. Hipotesis.....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
B. Jenis Penelitian .....	34
C. Populasi dan Sampel.....	34
a. Populasi .....	34
b. Sampel .....	35
D. Sumber Data .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data .....	37
a. Angket .....	37
F. Teknik Analisis Data .....	40
a. Uji Validitas .....	41
b. Uji Reabilitas .....	41
G. Analisis Data .....	42
1. Asumsi Klasik .....	42
a. Uji Normalitas .....	42
b. Uji Linearitas.....	43
c. Uji Multikolinearitas .....	43
d. Uji Heterokedastisitas .....	44

e. Uji autokorelasi .....	44
H. Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
I. Uji Hipotesis.....	45
1. Koefisien Determinasi.....	45
2. Uji T .....	46
3. Uji F .....	47

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Ponpes Musthafawiyah Purba Baru.....	48
a. Sejarah singkat Ponpes Musthafawiyah Purba Baru.....	48
b. Visi dan Misi Ponpes Musthafawiyah Purba Baru.....	49
c. Struktur Organisasi Ponpes Musthafawiyah Purba Baru .....	51
B. Hasil Analisis Data.....	52
1. Uji Validitas .....	52
2. Uji Reabilitas.....	56
C. Teknik Analisis Data.....	59
1. Asumsi Klasik .....	59
a. Uji Normalitas .....	59
b. Uji Linearitas .....	60
c. Uji Multikolinearitas.....	61
d. Uji Heterokedastisitas .....	63
e. Uji Autokorelasi.....	64
2. Analisis Regresi Linear Berganda .....	65
3. Uji Hipotesis .....	67
a. Koefisien Determinasi.....	67
b. Uji T .....	68
c. Uji F .....	73
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	74
E. Keterbatasan Penelitian .....	78

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	80
--------------------	----

B. Saran-saran ..... 81

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR GAMBAR

Tabel I.1 Definisi Operasional Variabel

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

Tabel III.1 Pembobotan Angket

Tabel III.2 Kisi-kisi Indikator *Religiusitas*

Tabel III.3 Kisi- kisi Indikator Reputasi

Tabel III.4 Kisi-kisi Indikator Pelayanan

Tabel III.5 Kisi- kisi Indikator Pengetahuan

Tabel III.6 Kisi-kisi Indikator Lokasi

Tabel III.7 Kisi- kisi Indikator Keputusan Nasabah

Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah

Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas *Religiusitas*

Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Reputasi

Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Pelayanan

Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Pengetahuan

Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Lokasi

Tabel IV.7 Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji Reliabilitas

Tabel IV.8 Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji Normalitas

Tabel IV.9 Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji *Linearitas*

Tabel IV.10 Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji *Multikolinearitas*

Tabel IV.11 Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji *Autokerelasi*

Tabel IV.12 Hasil Analisis Regresi Berganda

Tabel IV.13 Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji Koefisien Determinasi

Tabel IV.14 Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji T

Tabel IV.15 Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji F

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan hukum Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau juga disebut dengan riba.

Bank syariah juga merupakan bank yang beroperasi dengan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan prinsip syariah antara bank dan pihak lain dalam penyimpanan dana dan pembiayaan kegiatan usaha. Bank syariah tidak menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh keuntungan maupun membebankan bunga atas pinjaman karena bunga merupakan riba yang diharamkan oleh Islam.<sup>1</sup> Sistem bunga yang diharapkan oleh bank konvensional bertolak belakang dengan ajaran umat Islam yang menjadi mayoritas di Indonesia, tetapi fakta yang ditemukan lebih banyak masyarakat Indonesia yang menggunakan konvensional daripada bank syariah.

Dalam situs web CNBC Indonesia, Menyatakan, total nasabah perbankan syariah mencapai 23,18 juta nasabah pada akhir agustus 2018.<sup>2</sup> Sementara itu, nasabah perbankan konvensional menyentuh sekitar 80 juta

---

<sup>1</sup>Adiwarman A Karim, *Bank Islam (Analisis fiqih dan Keuangan)* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 98.

<sup>2</sup>[www.CNBC Indonesia.com](http://www.CNBC Indonesia.com) diakses pada tanggal 23 Februari 2019 pukul 24.00 WIB).

nasabah. Jika dibandingkan dengan bank konvensional total nasabah bank syariah baru mencapai 28,97%.

Pangsa pasar yang sangat potensial akan berdampak terhadap meningkatnya keputusan untuk bertransaksi. Keputusan merupakan sebuah proses yang terdiri dari beberapa tahapan yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif sebelum pembelian, pengambilan keputusan, perilaku pasca pembelian.<sup>3</sup> Salah satu tahapan tersebut akan memberikan pengaruh yang besar terhadap suatu keputusan nasabah atau konsumen pada umumnya.

Setiap lembaga keuangan berupaya untuk meningkatkan keputusan nasabah untuk bertransaksi demi mencapai keuntungan maksimal termasuk lembaga keuangan syariah. Maka banyak cara yang dilakukan untuk mewujudkannya seperti *religiusitas*, reputasi, peningkatan pelayanan, pengetahuan dan membangun lokasi bank yang mudah dijangkau masyarakat.

*Religiusitas* merupakan faktor pembentuk perilaku nasabah. Dalam Islam, perilaku seseorang nasabah harus mencerminkan hubungan dirinya dengan Allah SWT, nasabah muslim lebih memilih jalan yang dibatasi Allah dengan tidak memilih barang haram tidak kikir, dan tidak tamak supaya kehidupannya selamat baik didunia maupun di akhirat.<sup>4</sup>

Faktor yang membuat masyarakat Indonesia banyak yang menggunakan jasa bank konvensional adalah dalam membuat keputusan menabung

---

<sup>3</sup> Leon Schiffman Dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen, Diterjemahkan Dari "Concumre Behavior"* Oleh Zoelkifli Kasip (Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2008), hlm. 501.

<sup>4</sup>Jalaluddin, *Psikologi Agama* (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 257.

biasanya masyarakat memperhatikan tingkat bunga. Akan tetapi ada hal yang menarik dari perilaku masyarakat dewasa ini mengenai keputusan untuk menyimpan dananya di bank terutama tabungan yaitu bahwa nasabah tidak lagi menganggap bunga sebagai faktor terpenting dalam membuat keputusan menabung tetapi lebih memilih kepada kepercayaan dan keamanan bertransaksi yang didukung dengan reputasi perusahaan yang sedang berjalan.

Reputasi perusahaan yang baik akan berdampak pada peningkatan profitabilitas perusahaan, seperti: peningkatan kepercayaan pelanggan, peningkatan penjualan, dan lain-lain. Sebaliknya bila reputasi perusahaan dikenal tidak baik atau buruk, maka bisa menjadi masalah bagi perusahaan dan kemungkinan bisa menyebabkan perusahaan tersebut kehilangan konsumennya atau dengan kata lain, berkurangnya kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan tersebut dan beralih kepada produk perusahaan lain.

Dengan demikian, dapat dikaitkan bahwa reputasi merupakan faktor yang paling penting bagi perusahaan untuk mendapatkan dan mempertahankan bisnis. Reputasi yang baik akan menghindari konsumen untuk berpindah ke perusahaan pesaing, sedangkan reputasi yang buruk bisa mengakibatkan perusahaan menjadi semakin terpuruk.

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah". Pemberian pelayanan secara *excellent* selalu difokuskan kepada harapan konsumen. Maka sebaiknya perbankan yang bergerak dibidang jasa memperhatikan betul pelayanan yang akan diberikan pada nasabah guna

untuk kenyamanan nasabah dan mempertahankan bahkan meningkatkan jumlah nasabah yang akan membeli produk atau jasa dari perbankan tersebut.

Pengetahuan konsumen juga memberikan dampak dalam keputusan nasabah untuk memilih suatu model jasa tertentu dalam memenuhi kebutuhan atau keinginan yang ada. Setiap orang yang berada di satu komunitas pasti mempunyai pengetahuan yang berbeda mengenai setiap model jasa yang tersedia, beserta dengan perusahaan jasa yang mengeluarkan jasa tersebut.

Terdapat kemungkinan beberapa konsumen telah mengetahui dengan baik kelebihan dan kekurangan dari setiap perusahaan jasa yang menyediakan suatu model jasa dan tidak menutup kemungkinan ada pula banyak orang yang belum terlalu mengerti mengenai bagaimana model jasa itu dijalankan oleh pihak perusahaan.

Lokasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah dikarenakan oleh kedekatan antara rumah nasabah dengan lokasi bank dan lokasi yang mudah dijangkau oleh kendaraan serta kondisi gedung dengan adanya pengaturan ruang, pemeliharaan gedung sehingga membuat nasabah menjadi nyaman.<sup>5</sup>

Santri sebagai salah satu komponen masyarakat adalah pangsa pasar yang layak jadi pertimbangan bank untuk menambah jumlah nasabah mereka. Salah satunya adalah lembaga pendidikan yang peneliti lakukan pada salah satu lembaga pendidikan yang berlandaskan pada nilai-nilai keislaman yaitu Pesantren Musthafawiyah Purba Baru, dimana dalam proses pembelajarannya

---

<sup>5</sup>Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2006), hlm. 46.

banyak dimuati pendidikan keislaman, diantaranya adalah Alqur'an, Hadist, Akidah akhlak, Sejarah kebudayaan Islam, Fikih dan lain-lain.

Selain dalam sistem pembelajaran, Pesantren Musthafawiyah Purba Baru juga menerapkan nilai-nilai Islam dibidang ekonomi yaitu dengan menjalin kerja sama dengan bank syariah. Hasil dari pra risetnya adalah dari jumlah santri Pesantren Musthafawiyah sebanyak 3700 orang dan 279 orang diantaranya menggunakan jasa bank Syariah, sementara sisanya tidak menggunakan jasa bank Syariah.<sup>6</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Saudara Abdurrahman Syah salah satu Santri Ponpes Musthafawiyah menyatakan bahwa kurangnya kepercayaan terhadap bank Syariah karena masih terdapatnya bagi hasil yang hampir sama dengan bunga.<sup>7</sup> Hal yang sama dengan Saudara Hanafi Mursal yang mengatakan kurangnya kepercayaan dan keamanan yang didukung dengan reputasi bank syariah yang tidak stabil.<sup>8</sup> Sedangkan wawancara lain dengan Saudara Iskandar Mahdoni yang mengatakan pelayanan bank Syariah masih kurang memuaskan.<sup>9</sup>

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"Pengaruh Religiusitas, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah**

---

<sup>6</sup>Ahmad Lubis, wawancara dengan Bendahara Ponpes Musthafawiyah Purba-Baru, 26 Maret 2019, pukul. 09.30 WIB.

<sup>7</sup>Abdurrahman Syah, wawancara dengan Santri Ponpes Musthafawiyah Purba-Baru, 15 April 2019, pukul. 13.15 WIB.

<sup>8</sup>Hanafi Mursal, wawancara dengan Santri Ponpes Musthafawiyah Purba-baru, 15 April 2019, pukul. 14.30 WIB.

<sup>9</sup>Iskandar Mahdoni, wawancara dengan Santri Ponpes Musthafawiyah Purba-baru, 17 April 2019, pukul. 11.15 WIB.

## **Menggunakan Bank Syariah( Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).**

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kepercayaan nasabah pada sistem transaksi bank Syariah.
2. Masih banyak santri yang kurang pemahaman dengan reputasi bank syariah yang layak untuk dijadikan mitra kerja sama.
3. Tingkat pelayanan nasabah yang kurang memuaskan.
4. Banyaknya nasabah yang kurang pengetahuan mengenai konsep bank syariah.
5. Lokasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi santri menggunakan bank syariah, dikarenakan oleh kedekatan antara ponpes musthafawiyah dengan lokasi bank.
6. Strategi yang belum efektif untuk memotivasi nasabah lebih giat menabung dari segi kualitas dan kuantitas nasabah yang hendak atau telah menabung.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi masalah penelitian ini pada 2 variabel, yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Adapun variabel bebasnya adalah Religiusitas, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan dan Lokasi sedangkan variabel terikatnya adalah

Keputusan Nasabah, penelitian dilakukan terhadap Santri Pesantren Musthafawiyah yang menggunakan jasa bank Syariah.

#### D. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel adalah penjabaran masing-masing variabel terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Dalam penelitian ini, indikator-indikator variabel tersebut antara lain sebagai berikut:

**Tabel I.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Jenis variabel	Definisi variabel	Indikator variabel	Skala pengukuran
1.	Religiusitas (X1)	Religiusitas merupakan bentuk aspek religi yang telah dihayati oleh individu di dalam hati.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dimensi Keyakinan</li> <li>b. Dimensi Praktik Agama</li> <li>c. Dimensi Pengalaman</li> <li>d. Dimensi Pengetahuan Agama</li> <li>e. Dimensi Konsekuensi</li> </ul>	Ordinal
2	Reputasi (X2)	Reputasi menurut fombrun (dalam Rosidah, 2011) memiliki pengertian sebagai gambaran secara keseluruhan akan tindakan perusahaan di masa lalu dan prospek yang di miliki perusahaan di masa yang akan datang melalui segala kebijakan yang telah diambil apabila dibandingkan dengan perusahaan pesaingnya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nama baik</li> <li>b. Pesaing</li> <li>c. Dikenal luas</li> <li>d. Kemudahan di ingat</li> </ul>	Ordinal
3	Pelayanan (X3)	Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sarana dan prasarana</li> <li>b. Karyawan yang baik</li> <li>c. Bertanggung jawab</li> <li>d. Melayani secara cepat</li> </ul>	Ordinal

		oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.	dan tepat e. Jaminan kerahasiaan	
4	Pengetahuan (X4)	Pengetahuan adalah sebagai segala sesuatu yang diketahui atau dari sesuatu yang berkenaan dengan hal yang dikenali.	a. Pengetahuan Produk b. Pengetahuan Pembelian c. Pengetahuan Pemakaian	Ordinal
5	Lokasi (X5)	Lokasi adalah suatu tempat yang dimana digunakan untuk keperluan tertentu sesuai dengan manfaatnya dan memiliki batas-batas tertentu.	a. Dekat dengan pasar b. Dekat dengan perumahan masyarakat c. Dekat dengan lokasi kerja d. Mempertimbangkan jumlah pesaing yang ada di suatu lokasi	Ordinal
6	Keputusan (Y)	Keputusan nasabah adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satunya.	a. Pengenalan kebutuhan b. Pencarian informasi c. Evaluasi berbagai alternatif d. Keputusan pembelian e. Perilaku pasca pembelian	Ordinal

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru)?

2. Apakah reputasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru)?
3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru)?
4. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru)?
5. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru)?
6. Apakah *religiusitas*, reputasi, pelayanan, pengetahuan dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru)?

#### **F. Tujuan penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh religiusitas bank syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).
2. Untuk mengetahui pengaruh reputasi bank syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).

3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan bank syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).
4. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan bank syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).
5. Untuk mengetahui pengaruh lokasi bank syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru)
6. Untuk mengetahui *religiusitas*, reputasi, pelayanan, pengetahuan dan lokasi bank syariah berpengaruh positif secara simultan dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).

#### **G. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

##### 1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana penambah pengetahuan serta dapat juga menjadi media aplikasi teori-teori yang diperoleh semasa diperkuliahan. Manfaat lain yang peneliti dapatkan adalah mengetahui teori mengenai Religiusitas, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan dan Lokasi terhadap Keputusan Nasabah.

## 2. Bagi Perusahaan

Sebagai referensi dalam menganalisis pengaruh Religiusitas, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan dan Lokasi terhadap Keputusan Nasabah. Serta dapat sebagai bahan acuan bagi instansi terkait dalam menilai seberapa pentingnya Religiusitas, Reputasi dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah menggunakan bank syariah.

## 3. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak IAIN pada umumnya sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi tambahan bagi penelitian berikutnya, yang membahas hal yang sama dengan judul penelitian ini.

## 4. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi para pembaca sebagai penambah ilmu dan penambah wawasan. Dalam penyelesaian tugasnya baik skripsi, makalah dan lain sebagainya. Bagi para pembaca juga diharapkan dapat melanjutkan dan lebih mendalami mengenai penelitian ini serta menambah poin yang masih memiliki kekurangan serta memperbaiki hal-hal yang para pembaca rasa tidak tepat.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan ini dibuat memudahkan penulis dalam menyusun proposal ini dan agar mudah dipahami oleh pembaca. Adapun sistematika pembahasan peneliti ini adalah:

Pada BAB I pendahuluan yang berisi tentang gambaran umum mengenai isi penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan tentang masalah dalam penelitian ini, identifikasi masalah yang menguraikan seluruh aspek yang berhubungan dengan masalah dalam objek penelitian, batasan masalah yang membatasi masalah atau ruang lingkup permasalahan, definisi operasional variabel, peneliti mendefinisikan variabel yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dalam rumusan masalah, penelitian merumuskan permasalahan penelitian dan menyebutkan tujuan dari penelitian yang dilakukan, serta kegunaan penelitian yang menjelaskan manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini.

Pada BAB II Landasan teori yang berisi kerangka teori yang menjelaskan uraian-uraian tentang teori dari masing-masing variabel dari berbagai referensi yang berbeda, kemudian penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu, kerangka pikir yang berisi pemikiran peneliti mengenai masalah yang akan diselesaikan, dan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang diteliti.

Pada BAB III Metodologi penelitian berisi tentang metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian yang dilakukan pada Ponpes Musthafawiyah Purba-baru. Kemudian jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan data primer dengan jumlah sampel 74 santri dan metode pengumpulan data yang dilakukan adalah angket.

Pada BAB IV penelitian dan pembahasan yang berisi tentang gambaran umum objek penelitian yang memaparkan bagaimana gambaran pesantren secara umum berupa sejarah pesantren, visi dan misi dan struktur organisasi, deskripsi hasil penelitian yang memaparkan data penelitian, kemudian menjelaskan hasil analisis data, serta keterbatasan penelitian.

Pada BAB V, Penutup memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang merupakan akhir uraian yang telah dikemukakan diatas.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kerangka Teori

Pada sebuah penelitian ada yang disebut dengan teori. Dalam pengertian sehari-hari teori merupakan prinsip-prinsip umum dari bidang keilmuan ataupun seni yang berlaku, yang dijelaskan atau dibedakan dengan praktik. Teori merupakan pandangan-pandangan empiris yang disepakati secara umum.<sup>1</sup> Pendapat lain mengatakan teori adalah seperangkat konstruk (konsep), defenisi, dan proposisi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematis melalui spesifikasi hubungan antar variabel, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena.<sup>2</sup>

Dapat disimpulkan teori adalah defenisi atau pengertian yang berlandaskan dari literatur atau sumber lainnya yang menjelaskan sistematis hubungan variabel untuk menjelaskan dan meramalkan permintaan.

#### 1. Keputusan Nasabah

##### a. Definisi Keputusan

Keputusan adalah sesuatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Menurut Richard L. Daft dalam buku *management* mengartikannya sebagai pilihan yang dibuat dari sejumlah alternatif yang ada. Sedangkan pengambilan keputusan adalah proses identifikasi permasalahan dan

---

<sup>1</sup> Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 56.

<sup>2</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 81-82.

peluang. Kemudian menyelesaikannya. Pengambilan keputusan melibatkan usaha sebelum dan setelah pilihan aktualnya.<sup>3</sup>

## **b. Proses Pengambilan Keputusan**

Proses psikologi dasar untuk memainkan peranan penting dalam memahami bagaimana konsumen secara aktual mengambil keputusan pembelian. Para pemasar harus memahami setiap sisi perilaku konsumen. Para konsumen dalam sebuah keputusan melewati lima tahap yaitu:

### 1) Pengenalan masalah

Pengenalan kebutuhan pada hakikatnya bergantung pada berapa banyak ketidaksesuaian yang ada diantara keadaan aktual (yaitu, situasi konsumen sekarang). Dalam keadaan yang diinginkan (yaitu, situasi yang konsumen inginkan). Ketidaksesuaian ini melebihi tingkat atau ambang tertentu, kebutuhan pun dikenali. Sebagai contoh, seorang konsumen sekarang ini merasa lapar (keadaan aktual) ingin menghilangkan perasaan ini (keadaan yang diinginkan) akan mengalami pengenalan kebutuhan seperti membutuhkan makan dan minum. Seandainya ketidaksesuaian antara kedua keadaan cukup besar.<sup>4</sup>

### 2) Pencarian informasi

Secara sesudah pengenalan kebutuhan terjadi maka selanjutnya, konsumen mungkin terlibat pencarian akan pemuas kebutuhan yang

---

<sup>3</sup> Richard L. Daft, "Manajemen" diterjemahkan dari "Management" oleh Edward Tanujaya dan Shirly Tiolina (Jakarta: Salemba Empat, 2003), hlm. 401.

<sup>4</sup> James F. Angel, dkk, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1995), hlm. 207.

potensial. Pencarian informasi adalah tahap kedua dari proses pengambilan keputusan. Pencarian informasi dapat didefinisikan sebagai aktivasi termotivasi dari pengetahuan yang tersimpan dalam ingatan atau pemerolehan informasi dari lingkungan. Definisi ini mengesankan bahwa pencarian dapat bersifat eksternal dan internal. Pencarian internal melibatkan pemerolehan kembali pengetahuan dari ingatan, sementara pencarian eksternal terdiri atas pengumpulan informasi dipasar.

### 3) Evaluasi alternatif

Membahas tahap ketiga dari proses pengambilan keputusan oleh konsumen yaitu evaluasi alternatif. Artinya adalah proses dimana suatu pilihan alternatif pilihan dievaluasi dan dipilih untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pencarian informasi dan evaluasi alternatif memiliki hubungan yang rumit selama pengambilan keputusan. Pemerolehan informasi produk dari lingkungan biasanya akan menghasilkan evaluasi yang kemudian menuntut pencarian sesudahnya.

### 4) Keputusan pembelian

Kaidah keputusan konsumen yang sering disebut *heuristic* merupakan prosedur yang digunakan oleh konsumen untuk memudahkan pembelian. Kaidah ini mengurangi beban untuk membuat keputusan yang kompleks dengan memberikan garis

pedoman atau menjadikan kebiasaan sehingga menjadikannya proses yang tidak memberatkan.

#### 5) Perilaku pasca pembelian

Setelah pembelian/konsumsi sudah dilakukan oleh konsumen maka itu bukanlah akhir dan kepastian akan tetap menggunakan produk dan jasa yang sama kedepannya. Karena pembeli akan mengevaluasi alternatif sesudah pembelian seperti halnya sebelum pembelian. Jika keterlibatan tinggi, bukan tidak lazim pembeli mengalami periode yang seketika dan sementara hasilnya berupa penyesalan atau keraguan sesudah keputusan. Hal ini dapat menimbulkan dampak pada pembeli apakah pembeli bersangkutan merasa puas atau tidak puas dengan transaksinya. Keyakinan dan sikap yang terbentuk pada tahap ini langsung mempengaruhi niat pembelian dimasa mendatang.<sup>5</sup>

## 2. *Religiusitas*

### a. Definisi *Religiusitas*

Pengertian *religiusitas* menurut Glock dan Stark dalam buku Ancok adalah seberapa jauh pengetahuan, seberapa kokoh keyakinan, seberapa tekun pelaksanaan ibadah dan seberapa dalam penghayatan agama yang dianut seseorang.<sup>6</sup> Sedangkan menurut Harun Nasution dalam buku Abuddin Nata menyatakan bahwa agama mengandung arti ikatan yang harus dipegang dan dipenuhi manusia.

---

<sup>5</sup>*Ibid*, hlm. 209.

<sup>6</sup>Djamaludin Ancok dan Fuat Nasori Suroso, *Psikologi Islam: Solusi Islam atas Problem-Problem Psikologi* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hlm. 60.

Ikatan yang dimaksud berasal dari salah satu kekuatan yang lebih tinggi dari pada manusia sebagai kekuatan gaib yang tidak dapat ditangkap dengan panca indra, namun mempunyai pengaruh yang besar sekali terhadap kehidupan manusia sehari-hari.<sup>7</sup>

Sedangkan religius menurut Islam adalah menjalankan agama secara menyeluruh, Allah berfirman dalam Alquran surat *Al Baqarah* ayat 208:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَدْخُلُوْا فِي السَّلٰمِ كٰفَّةً  
وَلَا تَتَّبِعُوْا خُطُوٰتِ الشَّيْطٰنِ ۚ اِنَّهٗ لَكُمْ عَدُوٌّ

مُبِيْنٌ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu.<sup>8</sup>

Makna ayat di atas adalah kita dianjurkan untuk masuk kedalam Islam secara keseluruhan dengan seluruh aspek dan isinya , yang terkait dengan iman, muamalat, urusan pribadi, rumah tangga, masyarakat, negara dan akhlak yang sudah diatur dalam islam, artinya orang yang mampu menjalankan perintah Allah dan menjauhi larangannya adalah orang yang religius.

Berdasarkan beberapa defenisi diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa *religiusitas* merupakan suatu keyakinan dan

<sup>7</sup>Abuddin Nataa, *Metodologi Studi Islam* (Jakarta:Rajawali Pers, 2013), hlm. 10.

<sup>8</sup>Departemen Agama, *Al- Quran dan terjemahnya* (Jakarta: Toha Putra, 2015), hlm. 34.

penghayatan akan ajaran agama terkait dengan iman, muamalah, urusan pribadi, rumah tangga, masyarakat, negara dan akhlak yang mengarahkan perilaku seseorang sesuai dengan ajaran yang dianutnya.

**b. Dimensi *Religiusitas***

Dimensi *religiusitas* menurut Glock dan Strak dalam buku Djamaludin Anek dan Fuat Nashori Suroso, mengatakan bahwa terdapat lima dimensi dalam *religiusitas* yaitu:<sup>9</sup>

1) Dimensi Keyakinan

Dimensi keyakinan adalah tingkatan sejauh mana seseorang menerima agamanya, misalnya kepercayaan kepada Tuhan, malaikat, surga dan neraka. Dengan sendirinya dimensi keyakinan ini menuntut dilakukannya praktek-praktek peribadatan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

2) Dimensi Praktik Agama

Dimensi praktik agama yaitu tingkatan sejauh mana seseorang mengerjakan kewajiban-kewajiban ritual dalam agamanya. Unsur yang ada dalam dimensi ini mencakup pemujaan, ketaatan, serta hal-hal yang lebih menunjukkan komitmen seseorang dalam agama yang dianutnya. Dimensi praktik agama Islam dapat dilakukan dengan menjalankan ibadah salat, puasa, zakat, haji ataupun praktek muamalah lainnya.

3) Dimensi Pengalaman

---

<sup>9</sup>Djamaludin Anek dan Fuat Nashori Suroso, *Op.Cit.*, hlm. 77-78.

Dimensi pengalaman adalah perasaan-perasaan atau pengalaman yang pernah dialami dan dirasakan. Misalnya merasa dekat dengan Tuhan, merasa takut berbuat dosa, merasa doanya dikabulkan, diselamatkan oleh Tuhan, dan sebagainya.

#### 4) Dimensi Pengetahuan Agama

Dimensi pengetahuan agaman adalah dimensi yang menerangkan seberapa jauh seseorang mengetahui tentang ajaran-ajaran agamanya, terutama yang ada di dalam kitab suci maupun yang lainnya. Dimensi ini dalam Islam meliputi pengetahuan tentang isi Alquran, pokok-pokok ajaran yang harus diimani dan dilaksanakan, hukum Islam dan pemahaman terhadap kaidah-kaidah keilmuan ekonomi Islam atau perbankan syariah.

#### 5) Dimensi Konsekuensi

Yaitu dimensi yang mengatur sejauh mana perilaku seseorang dimotivasi oleh ajaran-ajaran agamanya dalam kehidupannya sosial, misalnya apakah ia mengunjungi tetangganya sakit, menolong orang yang kesulitan, mendermakan hartanya, dan sebagainya.

### **3. Reputasi Perusahaan**

#### **a. Definisi Reputasi**

Reputasi perusahaan merupakan salah satu unsur terpenting dalam dunia bisnis sebab baik buruknya dalam reputasi perusahaan

merupakan indikator penting dari keberhasilan perusahaan tersebut. Reputasi perusahaan memang suatu yang kompleks, namun jika dikelola dengan baik akan sangat berharga.

Reputasi merupakan akumulasi dari *corporate image* secara lintas kelompok antar stakeholder maupun dalam lintasan waktu (*over the time*).<sup>10</sup>

Reputasi perusahaan menjadi salah satu pegangan bagi banyak orang dalam mengambil berbagai macam keputusan penting. Contoh keputusan tersebut adalah membeli barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Berlangganan dan perusahaan mempunyai reputasi di masyarakat. Reputasi yang buruk malahirkan dampak negatif bagi operasi bisnis perusahaan dan juga melemahkan kemampuan perusahaan untuk bersaing.

#### **b. Indikator Reputasi**

Adapun indikator-indikator reputasi adalah:

##### 1) Nama baik

Nama baik adalah persepsi para nasabah tentang sejauh mana nama baik yang berhasil dibangun oleh bank bagi sebuah perusahaan, menjaga nama baik tentunya menjadi salah satu kewajiban utama mereka untuk mendukung kelancaran pemasaran bisnisnya. Apabila nama baik yang dimiliki pelaku usaha sudah cukup kuat, maka konsumen akan lebih percaya dengan

---

<sup>10</sup>Soleh Soemitra Dan Elvinaro Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relation*, (Bandung: PT. Rosdakarya, 2008), Hlm. 85.

kemampuan bisnis yang dijalaninya dan tidak ragu lagi untuk membeli atau menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan sebuah perusahaan.

#### 2) Reputasi pesaing

Reputasi pesaing adalah persepsi para nasabah bank mengenai seberapa baik reputasi bank tersebut dibanding dengan bank-bank lain sebuah perusahaan harus memiliki kekuatan untuk menonjolkan nilai lebih yang dimiliki dibandingkan dengan perusahaan lainnya. Artinya ciri khas sangat diperlukan dalam suatu perusahaan.

#### 3) Dikenal luas

Dikenal luas menunjukkan persepsi nasabah, baik tentang sejauh mana nama bank tersebut sudah dikenal luas oleh masyarakat sebuah perusahaan pasti ingin produknya dikenal secara luas baik produk baru maupun produk lamanya.

#### 4) Kemudahan di ingat

Kemudahan di ingat menunjukkan persepsi para nasabah bank akan kemudahan nasabah untuk mengingat nama baik bank tersebut jika nama sebuah perusahaan mudah di ingat maka orang akan lebih mudah menemukan anda di *search engine* atau dalam dunia nyata. Seperti halnya perusahaan yang bernama *International Business Machine* lebih di kenal dengan sebutan IBM.

### **4. Pelayanan**

### a. Definisi Pelayanan

Menurut Philip Kotler dalam buku H. Malayu “Pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>11</sup> Menurut kasmir” Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.<sup>12</sup>

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik dimata nasabahnya. Nasabah pada intinya diberikan pelayanan yang terbaik.

### b. Ciri-ciri Pelayanan

Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik, yaitu:<sup>13</sup>

#### 1) Saran dan prasarana yang baik

Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan.

#### 2) Karyawan yang baik

Petugas *customer service* harus mampu mengikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik.

#### 3) Bertanggung jawab

---

<sup>11</sup>Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor:Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 103

<sup>12</sup>Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2009), hlm.

<sup>13</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta:Kencana, 2010), hlm. 186

Petugas *customer service* harus mampu melayani nasabah sampai tuntas atau selesai.

4) Melayani secara cepat dan tepat

Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan

5) Jaminan kerahasiaan

Menjaga rahasia perusahaan sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. oleh karena itu, petugas *customer service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia perusahaan merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

## 5. Pengetahuan

### a. Definisi Pengetahuan

Pengetahuan didefinisikan sebagai segala sesuatu yang diketahui atau dari sesuatu yang berkenaan dengan hal yang dikenali. Pengetahuan dapat menjelaskan korelasi antara suatu peristiwa atau gejala dengan peristiwa atau gejala lainnya. Mengetahui sesuatu tidak berarti mengerti sesuatu.<sup>14</sup>

Pengetahuan pada jamaknya dianggap sebagai lukisan dari benda atau hal yang diketahui. Pengetahuan terbatas sampai pada kegiatan

---

<sup>14</sup>Setyosari, Punaji, *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 2.

akal untuk mengetahui korelasi atau asosiasi atau hubungan antar peristiwa atau antar gejala.<sup>15</sup>

Pengetahuan menurut islam ialah himpunan pengetahuan manusia yang dikumpulkan melalui proses pengkajian yang dapat dinalar atau dapat diterima oleh akal. Sumber pengetahuan dalam pemikiran islam ada dua yaitu akal dan wahyu, keduanya tidak boleh dipertentangkan. Pengetahuan yang bersumber dari wahyu Allah bersifat abadi dan tingkat kebenarann yang mutlak. Sedangkan pengetahuan yang bersumber dari akal pikiran manusia bersifat perolehan dan tingkat kebenarannya relatif.<sup>16</sup>

Sebelum calon nasabah mempergunakan jasa perbankan syariah, maka diperlukan beberapa informasi atau pengetahuan akan suatu bank, agar nantinya tidak ada pihak yang merasa merugikan atau dirugikan.

Ketika masyarakat memiliki pengetahuan lebih banyak, maka ia akan lebih baik dalam mengambil keputusan, ia akan lebih efisien dan lebih tepat dalam mengolah informasi dan mampu merespon informasi dengan baik.<sup>17</sup>

#### **b. Tingkatan Pengetahuan**

---

<sup>15</sup>Komarudidin & Yooke Tjuparmah S, *Kamus istilah karya tulis ilmiah* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000), hlm. 186.

<sup>16</sup>Wahyuddin, dkk, *Pendidikan Agama Islam untuk perguruan tinggi* (Jakarta : PT Grasindo, 2009), hlm. 87.

<sup>17</sup>Suwarman, Ujang, *Perilaku Konsumen* (Bogor : Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 147.

Pengetahuan yang tercakup dalam domain kognitif mempunyai 6 tingkatan :<sup>18</sup>

1) Tahu (know)

Tahu diartikan sebagai mengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya. Termasuk kedalam pengetahuan tingkat ini adalah mengingat kembali (*recall*) sesuatu yang spesifik dari seluruh bahan yang dipelajari atau rangsangan yang diterima.

2) Memahami

Memahami diartikan sebagai kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui dan dapat menginterpretasikan materi tersebut secara benar.

3) Aplikasi

Aplikasi adalah kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi atau kondisi sebenarnya (*real*). Aplikasi disini dapat pula diartikan penggunaan hukum-hukum, rumus, prinsip dan sebagainya.

4) Analisis

Analisis adalah suatu kemampuan untuk menjabarkan materi atau suatu objek kedalam komponen-komponen, tetapi masih dalam struktur organisasi, dan masih dalam kaitannya satu sama lain kemampuan ini dapat dilihat dari penggunaan kata-kata kerja.

5) Sintesis

---

<sup>18</sup> Notoadmodjo, Soekidjo, *Ilmu Kesehatan Masyarakat Dan Prinsip-Prinsip Dasar* (Jakarta : Rineka Cipta, 2003), hlm. 33.

Sintesis menunjukkan kepada suatu kemampuan untuk meletakkan atau menghubungkan bagian-bagian dalam suatu bentuk keseluruhan yang baru.

#### 6) Evaluasi

Evaluasi ini berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu materi atau objek. Penilaian-penilaian itu menggunakan kriteria-kriteria yang ada.

### c. **Macam-macam Pengetahuan**

Pengetahuan terdapat dalam tiga macam, yaitu:

#### 1) Pengetahuan Produk

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

#### 2) Pengetahuan Pembelian

Berbagai informasi yang diproses oleh konsumen untuk memperoleh suatu produk. Pengetahuan pembelian terdiri atas pengetahuan tentang dimana membeli produk dan kapan membeli produk.

#### 3) Pengetahuan Pemakaian

Suatu produk akan bermanfaat kepada konsumen jika produk tersebut telah digunakan atau dikonsumsi oleh konsumen. Agar

produk tersebut bisa memberikan manfaat yang maksimal dan kepuasan yang tinggi kepada konsumen, maka konsumen harus bisa menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut dengan benar.

## **6. Lokasi**

### **a. Definisi Lokasi**

Menurut Kasmir “Lokasi bank adalah tempat dimana diperjual belikan produk bank dan pusat pengendalian perbankan.<sup>19</sup> Dalam praktiknya ada beberapa macam lokasi kantor bank yaitu lokasi kantor pusat, kantor cabang utama, kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas, maupun lokasi Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Berdasarkan pendapat yang telah disampaikan menurut pakar tersebut, maka peneliti menyimpulkan yang dimaksud dengan lokasi bank adalah suatu tempat atau beberapa tempat yang dimana terdapat pihak yang membutuhkan dan menawarkan produk perbankan selain itu juga menjadi tempat pusat pengendalian kegiatan perbankan itu sendiri.

### **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Dalam Pemilihan Lokasi**

Penentuan lokasi bank tidak dapat dilakukan secara sembarangan tetapi harus mempertimbangkan berbagai faktor. Hal-hal

---

<sup>19</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2004), hlm. 155.

yang perlu diperhatikan dan dipertimbangkan dalam pemilihan dan penentuan lokasi suatu bank adalah sebagai berikut:

1) Dekat dengan Pasar

Keputusan pembukaan kantor cabang atau kas wilayah yang dekat dengan pasar dapat dilakukan apabila target pasar yang ingin diraih adalah para pedagang pasar tersebut. Misal agar dapat mempermudah proses transaksi bisnis mereka.

2) Dekat dengan Perumahan Masyarakat

Hal ini sebagai upaya mendekatkan diri bank kepada masyarakat. Sehingga tidak perlu kesulitan untuk mencari kantor cabang bank yang jauh apabila ingin bertransaksi.

3) Dekat dengan perkantoran

Pilihan ini dapat diambil jika target pasar yang akan diraih oleh bank adalah kantor serta karyawan kantor tersebut, sehingga dengan membuka kantor yang dekat dengan lokasi perkantoran atau bahkan digedung perkantoran tersebut menjadi salah satu pertimbangan utama.

4) Mempertimbangkan jumlah pesaing yang ada disuatu lokasi

Jumlah pesaing yang telah membuka kantor peradilan di suatu wilayah harus turut pula menjadi pertimbangan. Meskipun lokasi yang dipilih sangat strategis, tetapi jumlah pesaingnya banyak maka hal ini harus dipertimbangkan pula.

## **7. Bank Syariah**

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam dan dalam kegiatannya tidak membebaskan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan bank syariah yang diterima maupun yang dibayarkan pada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian yang dilakukan oleh pihak nasabah dan pihak bank. Perjanjian (akad) yang terdapat diperbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat islam.

Bank syariah tidak menggunakan bunga atas pinjaman karena bunga merupakan riba yang diharamkan oleh Islam. Sebab Allah menghalalkan jual beli dan megharamkan riba.

## B. Penelitian Terdahulu

Peneliti terdahulu digunakan peneliti sebagai bahan perbandingan, dan dapat menunjang penelitian serta penyempurnaan hasil penelitian.

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ardiansah Fahlefi, Skripsi IAIN Padang Sidempuan, 2018.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sipirok.	Kualitas Pelayanan (X1) Reputasi Perusahaan (X2) Loyalitas Nasabah (Y)	Dalam Penelitian Ini Diperoleh Bahwa Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah.
2	Abdul Haris Romadoni Dan Dita Ratna Sari, Jurnal Ekonomi	Pengaruh Pengetahuan Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Religiusitas Terhadap Minat	Pengetahuan (X1) Kualitas Pelayanan (X2) Produk	Dalam Penelitian Ini Secara Simultan Antara Variabel Pengetahuan, Kualitas Pelayanan Produk, Religiusitas

	Islam, 2018	Nasabah Untuk Menggunakan Produk Simpanan Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah.	(X3) Religiusitas (X4) Minat (Y)	Berpengaruh Terhadap Minat Nasabah Di Bank Syariah.
3	Sari, S.E., & Anwar, M.K, Jurnal Ekonomi Islam, 2018	Pengaruh Tingkat Religiusitas Santri Terhadap Minat Menabung Di Perbankan Syariah	Religiuitas (X1) Minat Menabung (Y)	Penelitian Ini Menemukan Bahwa Religiusitas Memiliki Pengaruh Positif Terhadap Minat Menabung Di Perbankan Syariah.
4	Eka Nopitasari (2017) Skripsi IAIN Surakarta	“Pengaruh Lokasi, Produk, Reputasi, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa Iain Surakarta Menggunakan Bank Syariah”	Lokasi (X1) Produk (X2) Reputasi (X3) Pelayanan (X4) Keputusan Nasabah(Y)	Penelitian Ini Menemukan Bahwa Lokasi, Produk, Reputasi Dan Pelayanan Di Bank Syariah Memiliki Pengaruh Positif Terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah
5.	Yoiz Shofwa S, SP, M.Si (2015) Laporan Penelitian, Purwokerto	“Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan Pada BSM Cabang Purwokerto”	Kualitas Produk (X1) Religiusitas (X2) Reputasi (Keputusan Nasabah(Y)	Penelitian ini menemukan bahwa Kualtas Produk, Religiusitas memiliki pengaruh secara simultan terhadap Keputusan Nasabah.

Dari penelitian terdahulu di atas, terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti yaitu:

Persamaan peneliti Ardiansah Fahlefi dengan penelitian peneliti pada variabel independen yaitu: kualitas pelayanan dan reputasi perusahaan, sedangkan yang membedakannya adalah variabel dependen yang digunakan

Loyalitas nasabah dan objek dari peneliti adalah Ponpes Musthafawiyah Panyabungan.

Persamaan peneliti Abdul Haris Romadoni Dan Dita Ratna Sari dengan penelitian peneliti pada variabel independen yaitu: pengetahuan, kualitas pelayanan dan religiusitas sedangkan yang membedakannya adalah variabel dependen yang digunakan minat nasabah serta objek dari peneliti adalah Ponpes Musthafawiyah Panyabungan.

Persamaan peneliti Sari, S.E., & Anwar, M.K dengan penelitian peneliti pada variabel independen yaitu: religiusitas sedangkan yang membedakannya adalah variabel dependen yang digunakan minat nasabah serta objek dari peneliti adalah Ponpes Musthafawiyah Panyabungan.

Persamaan peneliti Eka Nopitasari, dengan penelitian peneliti pada variabel dependen yaitu: keputusan nasabah, sedangkan yang membedakannya adalah variabel independen yang digunakan lokasi, produk, reputasi dan pelayanan bank serta objek dari peneliti adalah Ponpes Musthafawiyah Panyabungan.

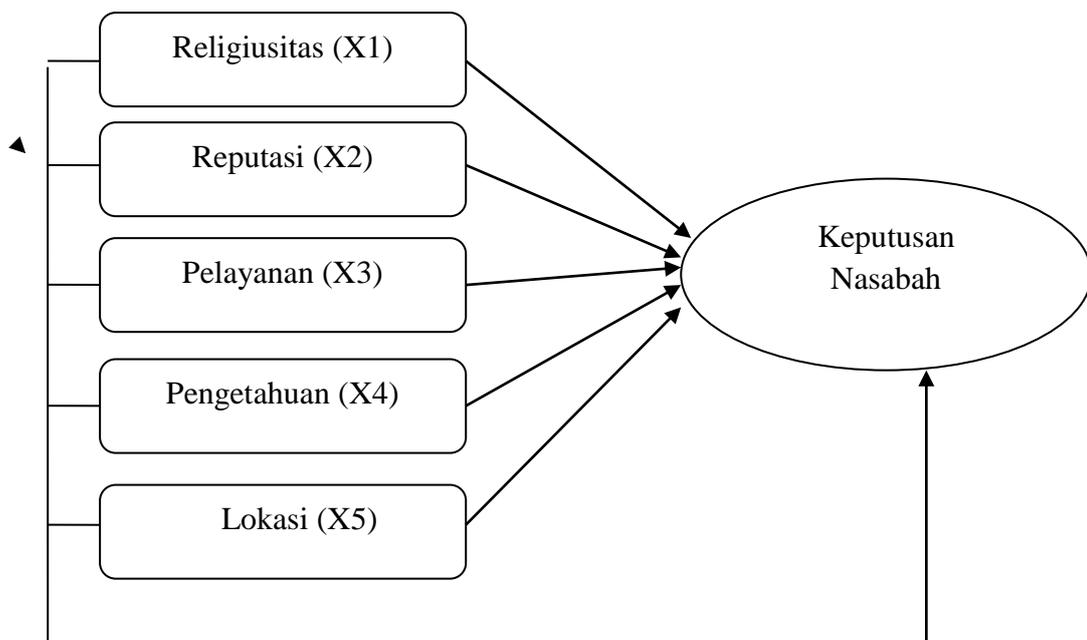
Persamaan peneliti Yoiz Shofwa S, SP, M.Si dengan penelitian peneliti pada variabel dependen yaitu: Keputusan Nasabah, sedangkan yang membedakannya adalah variabel independen yang digunakan Kualitas Produk dan Religiusitas dan objek dari peneliti adalah Ponpes Musthafawiyah Panyabungan.

### **C. Kerangka Pikir**

Kerangka pikir adalah gambaran tentang hubungan antara variabel dalam suatu penelitian. Kerangka pikir diuraikan oleh jalan pikiran menurut kerangka yang logis. Inilah yang disebut *logical construct*.

Didalam kerangka berpikir inilah akan didudukkan masalah penelitian yang telah didefenisikan dalam kerangka teoritis yang relevan, yang mampu menangkap, menerangkan, dan menunjuk perspektif terhadap masalah penelitian. Adapun kerangka pikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 1**  
**Kerangka Pikir**



Dalam penelitian ini akan dijelaskan mengenai pengaruh variabel independen yaitu religiusitas, reputasi, pelayanan, pengetahuan dan lokasi terhadap variabel dependen yaitu keputusan nasabah.

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan pernyataan peneliti tentang hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian, serta merupakan pernyataan yang paling

spesifik. Hipotesis juga disebut sebagai jawaban sementara dari penelitian yang telah dilakukan, seperti perilaku, fenomena atau dengan kata lain keadaan tertentu yang telah terjadi.

Adapun hipotesis penelitian ini mengenai Pengaruh *Religiusitas* Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan dan Lokasi terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru). Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H<sub>a1</sub>: Terdapat pengaruh *Religiusitas* terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).

H<sub>a2</sub>: Terdapat pengaruh Reputasi terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).

H<sub>a3</sub>: Terdapat pengaruh Pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).

H<sub>a4</sub>: Terdapat pengaruh Pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).

H<sub>a5</sub>: Terdapat pengaruh Lokasi terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).

H<sub>a6</sub>: Terdapat pengaruh antara *Religiusitas*, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan Dan Lokasi terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Lokasi penelitian dilakukan di Ponpes Musthafawiyah Jl. Lintas Medan Padang, Purba Baru, Kecamatan Lembah Sorik Merapi, Kabupaten Mandailing Natal, Provinsi Sumatera Utara. Adapun penelitian ini dilakukan pada bulan April 2019 sampai dengan Desember 2019.

#### **B. Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yang diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu.<sup>1</sup> Penelitian kuantitatif juga merupakan suatu proses untuk menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai pengaruh *Religiusitas*. Reputasi, pelayanan, pengetahuan, dan lokasi terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **a. Populasi**

Menurut Maman Abdurrahman dan Sambas Ali Muhidin. Populasi adalah keseluruhan elemen, atau unit penelitian, atau unit analisis yang penelitian atau menjadi perhatian dalam suatu penelitian

---

<sup>1</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 14.

(pengalaman).<sup>2</sup> Populasi juga merupakan suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan.<sup>3</sup>

Adapun populasi dari penelitian ini adalah semua santri Pesantren Musthafawiyah Purba Baru yang menggunakan Bank Syariah dan yang mendapatkan beasiswa berjumlah 279 orang.

### b. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti.<sup>4</sup> Menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, terdapat bermacam-macam cara yang dikemukakan para ahli, salah satunya pendapat *Slovin* yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana:

n = jumlah elemen/anggota sampel

N = jumlah elemen/anggota populasi

e = eror level (tingkat kesalahan) (catatan: umumnya)

digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1

(catatan: dapat dipilih oleh peneliti)

$$n = \frac{279}{1 + 279 \cdot 0,1^2}$$

---

<sup>2</sup> Maman Abdurrahman & Sambas Ali Muhidin, *Panduan Praktisi Memahami Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2011), hlm.119.

<sup>3</sup> Mudjarad Kuncoro, *Op.cit.*, hlm.123.

<sup>4</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1998), hlm.117.

$$n = \frac{279}{1+2,79}$$

$$n = \frac{279}{3,79}$$

$$n = 73,6$$

jadi, sampel yang diambil peneliti adalah 74 orang.

Setelah jumlah sampel yang akan diambil dari populasi telah ditentukan, maka pada penelitian ini peneliti menggunakan metode pengambilan sampel yaitu metode *accidental sampling*.

Metode *accidental sampling* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kemudahan (*convenience*), baik dari segi waktu, situasi, tempat, keinginan peneliti.<sup>5</sup>

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

Dalam pengumpulan data, jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder.

##### **1. Data Primer**

Adalah data yang diperoleh dari pihak responden langsung dengan alat bantu angket (kuisisioner). Dalam hal ini data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian sebagai informasi. Untuk penelitian ini data primer bersumber dari santri Ponpes Musthafawiyah Purba Baru.

##### **2. Data Sekunder**

Adalah data yang diperoleh dari Ponpes Musthafawiyah Purba Baru yang berkaitan dengan penelitian ini. Dalam hal ini data sekunder

---

<sup>5</sup>Bambang Prasetyo Dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 134.

adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari subjek penelitian sebagai informasi.

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

Data merupakan salah satu komponen riset, artinya tanpa data tidak akan ada riset. Data yang akan dipakai dalam riset haruslah data yang benar, karena data yang salah akan menghasilkan informasi yang salah. Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, maka digunakan metode sebagai berikut:

##### **a. Angket (kuesioner)**

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.<sup>6</sup> Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang hendak diteliti dan diukur, serta tahu apa saja yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan terbesar di wilayah yang luas.

Angket ini disebarkan pada santri Ponpes Musthafawiyah Purba Baru dengan penyebaran 74 kuesioner yang akan dijawab oleh responden. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode tertutup dengan menyediakan alternatif jawaban bagi responden.

Untuk skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk

---

<sup>6</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 199.

mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial.<sup>7</sup> Maka variabel yang diukur, dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan tolak ukur menyusun item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Penetapan skor alternatif atas jawaban kuesioner.

**Tabel III. 1**  
**Pembobotan Angket**

Kategori	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Responden dihadapkan pada sejumlah pernyataan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban atas tingkat pelaksanaan yang terdiri dari sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Adapun kisi-kisi angket tentang *religiusitas* adalah sebagai berikut:

**Tabel III. 2**  
**Indikator Religiusitas**

Variabel	Indikator	Nomor Soal
<i>Religiusitas</i>	a. Dimensi Keyakinan b. Dimensi Praktik Agama c. Dimensi Pengalaman	1,2,3,4,5,6,7,8,9

<sup>7</sup>Riduan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian* (Bandung: ALFABETA, 2010), hlm. 12.

	d. Dimensi Pengetahuan Agama Dimensi Konsekuensi	
--	--	--

Kisi-kisi angket tentang reputasi adalah sebagai berikut:

**Tabel III. 3**  
**Indikator Reputasi**

Variabel	Indikator	Nomor Soal
Reputasi	a. Nama baik b. Pesaing c. Dikenal luas Kemudahan di ingat	1,2,3,4,5,6,7

Kisi-kisi angket tentang pelayanan adalah sebagai berikut:

**Tabel III. 4**  
**Indikator Pelayanan**

Variabel	Indikator	Nomor Soal
Pelayanan	a. Sarana dan prasarana b. Karyawan yang baik c. Bertanggung jawab d. Melayani secara cepat dan tepat Jaminan kerahasiaan	1,2,3,4,5,6,7,8,9

Kisi-kisi angket tentang pengetahuan adalah sebagai berikut:

**Tabel III. 5**  
**Indikator Pengetahuan**

Variabel	Indikator	Nomor Soal
Pengetahuan	a. Pengetahuan Produk b. Pengetahuan Pembelian c. Pengetahuan	1,2,3,4,5,6,7

	Pemakaian	
--	-----------	--

Kisi-kisi angket tentang lokasi adalah sebagai berikut:

**Tabel III. 6**  
**Indikator Lokasi**

Variabel	Indikator	Nomor Soal
Lokasi	a. Dekat dengan pasar b. Dekat dengan perumahan masyarakat c. Dekat dengan lokasi kerja d. Mempertimbangkan jumlah pesaing yang ada di suatu lokasi	1,2,3,4,5,6,7

Selanjutnya kisi-kisi angket tentang keputusan adalah sebagai berikut:

**Tabel III. 7**  
**Indikator Keputusan**

Variabel	Indikator	Nomor Soal
Keputusan	a. Pengenalan kebutuhan b. Pencarian informasi c. Evaluasi berbagai alternatif d. Keputusan pembelian Perilaku pasca pembelian	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

## F. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan analisis data. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah

dengan bantuan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 23 sebagai alat hitung. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **a. Uji Validitas**

Validitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Suatu skala pengukuran disebut valid apabila ia melakukan apa yang seharusnya diukur. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner yang harus diganti karena dianggap tidak relevan.

Uji yang validitas yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan *korelasi person product moment* dengan aplikasi SPSS versi 23 yaitu jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrument penelitian tersebut dinyatakan valid. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

#### **b. Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya apabila telah diuji beberapa kali dengan subjek yang sama dan hasil yang diperoleh tetap sama pula. Pada

penelitian ini menggunakan metode *Alpha (Cronbach's)*. Uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0,05.

Suatu instrumen pengumpulan data dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan akurat. Jadi, uji reliabilitas instrumen sebagai alat ukur sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya. Untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dengan koefisien Alfa ( $\alpha$ ) dari *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “reliabel”. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,60$  maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “tidak reliabel”.

## **G. Analisis Data**

### **1. Uji Asumsi Klasik**

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, likert, interval ataupun rasio. Dalam penelitian ini digunakan uji *one sample kolmogrov-smirnov* yaitu uji yang digunakan untuk mengetahui kenormalan distribusi beberapa data.<sup>8</sup> Dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Selain itu juga digunakan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal *PP Plot of regression*

---

<sup>8</sup>Syofiatn Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 245.

*standardized residual* dasar pengambilan keputusannya jika titik-titik sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut normal.

Apabila  $\text{sig} > 0,05$  maka distribusi data bersifat normal

Apabila  $\text{sig} < 0,05$  maka distribusi data tidak bersifat normal.

#### **b. Uji Linearitas**

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya hanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi kurang dari 0,05.<sup>9</sup>

#### **c. Uji Multikolinearitas**

Istilah Multikolinearitas (kolinearitas ganda) pertama kali ditemukan oleh Ragnar Frisch, yang berarti adanya hubungan linear yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel bebas (penjelas) dari model regresi ganda.<sup>10</sup>

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Pada penelitian ini digunakan metode VIF atau dengan melihat nilai *inflation factor* pada model regresi. Menurut Ghozali cara untuk mengetahui ada atau tidak gejala multikolinearitas dengan melihat nilai VIF (*Variance*

---

<sup>9</sup>Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hlm. 36.

<sup>10</sup>Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika* (Yogyakarta: ANDI, 2010), hlm. 82.

*Inflation Tolerance*). Apabila nilai VIF kurang dari 10 dan tolerance kurang dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.<sup>11</sup>

#### d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi ada tidaknya problem heterokedastisitas adalah dengan media grafik scatterplot, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat heterokedastisitas. Tetapi, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.<sup>12</sup>

#### e. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan lain pada model regresi.<sup>13</sup> Prasyarat yang harus dipenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah uji *Durbin-Watson (DW-test)*. Dengan ukuran pengambilan keputusannya adalah berdasarkan dengan ketentuan nilai DW lebih besar dari -2 dal lebih kecil dari +2 maka dapat disimpulkan variabel terbebas dari autokorelasi sedangkan jika hasilnya tidak sesuai dengan ketentuan

---

<sup>11</sup> Dwi Priyatno, *SPSS 22: Pengelolahan data Terpraktisi* (Yogyakarta: ANDI, 2014), hlm.113.

<sup>12</sup> *Ibid*, hlm. 108.

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm. 106.

diatas maka dapat disimpulkan terdapat gangguan autokorelasi terhadap variabel penelitian.

## H. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramal bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen. Analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen dua atau lebih. Adapun persamaan regresi berganda ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + bX_4 + bX_5 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Religiusitas

X<sub>2</sub> = Reputasi

X<sub>3</sub> = Pelayanan

X<sub>4</sub> = Pengetahuan

X<sub>5</sub> = Lokasi

e = eror

## I. Uji Hipotesis

### 1. Koefisien Determinasi

Analisis determinan dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui persentase membangun pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. *Adjusted R Square*

digunakan untuk regresi dengan lebih dua variabel bebas yang digunakan *Adjusted R Square* adalah sebagai faktor determinasi.

Koefisien determinasi *Adjusted R Square* pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan cara dalam menjelaskan variabel-variabel terikat nilai koefisien determinasi adalah diantara angka nol dan angka satu. Jika *Adjusted R Square* kecil maka kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen terbatas, nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir sama informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi macam-macam variabel dependen.<sup>14</sup>

## 2. Uji Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui apakah *Religiusitas, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan dan Lokasi* bank berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah. Jika keputusan nasabah nilai signifikan  $< 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terdapat variabel terikat secara parsial. Uji ini dilakukan dengan syarat:

- 1) Bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  di tolak, artinya, masing-masing variabel Religiusitas, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan dan Lokasi Bank tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).

---

<sup>14</sup>Marison, *Metode Penelitian Survey* (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 349

- 2) Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  di terima, artinya masing-masing variabel Religiusitas, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan dan Lokasi Bank berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).

### 3. Uji Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui apakah pengaruh *Religiusitas, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan dan Lokasi* Bank berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah. Uji signifikansi dilakukan dengan taraf nyata= 5%. Uji ini dapat dilakukan dengan syarat:

- 1) Bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya, variabel *Religiusitas, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan dan Lokasi* Bank tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).
- 2) Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya, variabel *Religiusitas, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan dan Lokasi* Bank berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Ponpes Musthafawiyah Purba Baru**

##### **1. Sejarah Ponpes Musthafawiyah Purba Baru**

Pondok pesantren (ponpes) musthafawiyah terletak didesa purba baru kecamatan lembah sorik marapi kabupaten mandailing natal provinsi sumatra utara. Pondok pesantren (ponpes) musthafawiyah purba baru didirikan pada 12 November 1912 oleh syekh H. Musthafa Husei Nasution yang sekarang ini dipimpin oleh cucu beliau H. Mustafa Bakri Nasution. Awalnya pesantren ini didirikan di desa tanobato, Kabupaten Mandailing Natal karena tanobato dilanda banjir bandang pada tahun 1915, musthafawiya dipindahkan kepurba baru hingga kini.

Sang pendiri dan pengasuh pertama yang belajar ilmu agama selama 13 tahun dimakkah itu, meninggal pada bulan november 1955. Pimpinan pesantren berpindah kepada anak lelaki tertuanya, H. Abdullah Musthafa Nasution.

Pada tahun 1960 dibangun ruang belajar semi permanen. Pada tahun 1962, ruang belajar yang dibangun dari sumbangan para orang tua santri berupa sekeping papan dan selebar seng setiap orang tuanya ditambah tabungan H. Abdullah Musthafa Nasution. Bangunan ini diresmikan jenderal purnawirawan Abdul Haris Nasution. Para santri putra dilantih kemandiriannya dengan membangun pondok tempat tinggal mereka.

Ribuan pondok yang terhampar didesa purba baru menjadi pemandangan unik dijalan lintas sumatra. Dengan sistem gubuk tradisional, kesatuan komunitas belajar dengan sistem kompleks yang membentuk sistem sosial tersendiri. Lama pendidikan selama tujuh tahun diponpes ini.

Sistem pendidikan yang klasikal yang diterapkan dipesantren ini mengambil bentuk tingkatan sebagai berikut : tingkatan tajhijiyah selama 3 tahun, ibtidaiyah selama 4 tahun, tsanawiyah selama 3 tahun dan aliyah selama 2 tahun. Sekarang ini (terhitung sejak tahun ajaran1985/1986), mata pelajaran yang ditawarkan adalah 80% pelajaran agama Islam dan 20% pelajaran umum.

Para alumni banyak bertebaran diseluruh indonesia, khususnya disumatra utara, sumatra barat, aceh, riau, jambi. Diantara mereka ada juga yang melanjutkan studi ke mesir, suriah, yordania, yaman, india, makkah, maroko, sudan, dan pakistan.

## **2. Visi dan Misi Ponpes Musthafawiyah Purba Baru**

Visi :

Kompetensi dibidang ilmu mantap pada keimanan tekun dalam ibadah ihsan setiap saat cekatan dalam perpikir terampil pada urusan agama panutan ditengah masyarakat.

Misi :

- a. Melanjutkan dan melestarikan apa yang telah dibina dan dikembangkan oleh pendiri pondok pesantren Musthafawiyah purba

baru yaitu syekh H. Musthafa Husein Nasution untuk menjadikan pondok pesantren musthafawiyah purba baru sebagai salah satu lembaga pendidikan yang dihormati dalam upaya mencapai kebaika dunia dan kebahagiaan akhirat. Dengan tetap solid menganut paham ahli sunnah wal jamaah(madzab syafi'i).

- b. Membekali peserta didik dengan ilmu pengetahuan baik pengetahuan umum khususnya pengetahuan agama terutama yang menyangkut iman, Islam, akhlakul karima dan berbagai ilmu yang dibutuhkan dalam kehidupan.
- c. Secara serius melatih peserta didik agar mampu membaca, mengartikan dan menafsirkan serta mengambil maksud dari kitab-kitab kuning (kitab-kitab keislaman yang berbahasa arab).

### **3. Struktur Organisasi Ponpes Musthafawiyah Purba Baru**

- a. Pimpinan/mudir : H. Mustafa Bakri Nasution
- b. Wakil pimpinan/mudir : H. Abdul Hakim Lubis
- c. Pimpinan asrama putri : Hj. Zahara Hannum Lubis
- d. Kepala sekolah : H. Muhammad yakub
- e. Sekretaris : Drs. Munawar Kholil Siregar
- f. Bendahara : H. Marzuki Tanjung
- g. Wakil bendahara : Ahmad Lubis, S.pd.i.
- h. Roisul muallimin : Amir Husein Lubis, S.Pd.i.
- i. Wakil roisul muallimin : H. Nurhanuddin Nasution
- j. PKS Bidang kurikulum : H. Arda Billi Batubara

- k. PKS Bidang kesiswaan : Ja'far Lubis
- l. PKS Bidang keamanan : Bangun Siddik Siregar, S.Pd.i.
- m. PKS Bidang ibadah : H. Muhammad Dazuki Nasution
- n. PKS Bidang kebersihan : H. Muhammad Nuaim Lubis
- o. PKS Bidang sarana/prasarana : Abdussomad Rangkuti, S.Pd.i.
- p. Kabid litbang : H. Mahmudin Pasaribu
- q. Kabag perpustakaan : Akhlan Halomoan Nasution
- r. Kabag humas : H. Zulkarnein Lubis, S.Pd.i.
- s. Ketua koperasi karyawan : Amir Husein Lubis, S.Pd.i
- t. Kepala ponpes salafiyah : Ridwan Efendi Nasution, S.Pd.i.
- u. Kepala MTs. Prog. SKB- 3 menteri : Muhammad Faisal Hs, S.Pi
- v. Kepala MAS. Prog. SKB- 3 menteri : Syamsul Bahri, S.Pd.i.

## B. Hasil Analisis Data

### 1. Uji Validitas

#### a. Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah

**Tabel IV. 1**  
**Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah**

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
KN_1	0,306	Instrumen valid, jika $r_{hitung} >$ dari pada $r_{tabel}$ dengan $df =$ pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2287$	Valid
KN_2	0,579		Valid
KN_3	0,528		Valid
KN_4	0,473		Valid
KN_5	0,326		Valid
KN_6	0,280		Valid
KN_7	0,420		Valid
KN_8	0,495		Valid
KN_9	0,457		Valid
KN_10	0,579		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2019

Berdasarkan hasil uji validitas Keputusan Nasabah (Y) diatas menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,2287. Hal tersebut menunjukkan pertanyaan 1 sampai 10 dinyatakan valid. Hasil data lengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

### b. Uji Validitas Variabel *Religiusitas*

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

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
R_1	0,595	Instrumen valid, jika $r_{hitung} >$ dari pada $r_{tabel}$ dengan $df =$ pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2287$	Valid
R_2	0,445		Valid
R_3	0,610		Valid
R_4	0,530		Valid
R_5	0,610		Valid
R_6	0,354		Valid
R_7	0,691		Valid
R_8	0,680		Valid
R_9	0,414		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2019

Berdasarkan hasil uji validitas *Religiusitas* (X1) menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,2287. Hal tersebut menunjukkan pertanyaan 1 sampai 9 dinyatakan valid. Hasil data lengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

### c. Uji Validitas Variabel Reputasi

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

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Re_1	0,704	Instrumen valid, jika $r_{hitung} >$ dari pada $r_{tabel}$ dengan $df =$ pada taraf signifikan 5%	Valid
Re_2	0,591		Valid
Re_3	0,731		Valid
Re_4	0,804		Valid

Re_5	0,712	sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2287$	Valid
Re_6	0,699		Valid
Re_7	0,728		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2019

Berdasarkan hasil uji validitas Reputasi (X2) menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,2287. Hal tersebut menunjukkan pertanyaan 1 sampai 7 dinyatakan valid. Hasil data lengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

#### d. Uji Validitas Variabel Pelayanan

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

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
P_1	0,544	Instrumen valid, jika $r_{hitung} >$ dari pada $r_{tabel}$ dengan $df =$ pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2287$	Valid
P_2	0,525		Valid
P_3	0,544		Valid
P_4	0,670		Valid
P_5	0,763		Valid
P_6	0,434		Valid
P_7	0,559		Valid
P_8	0,648		Valid
P_9	0,531		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2019

Berdasarkan hasil uji validitas Pelayanan (X3) menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,2287. Hal tersebut menunjukkan pertanyaan 1 sampai 9 dinyatakan valid. Hasil data lengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

#### e. Uji Validitas Variabel Pengetahuan

**Tabel IV. 5**  
**Hasil Uji Validitas Pengetahuan**

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Pe_1	0,594	Instrumen valid, jika	Valid

Pe_2	0,534	$r_{hitung} >$ dari pada $r_{tabel}$ dengan $df =$ pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2287$	Valid
Pe_3	0,357		Valid
Pe_4	0,548		Valid
Pe_5	0,447		Valid
Pe_6	0,551		Valid
Pe_7	0,296		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2019

Berdasarkan hasil uji validitas Pengetahuan (X4) menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,2287. Hal tersebut menunjukkan pertanyaan 1 sampai 7 dinyatakan valid. Hasil data lengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

#### f. Uji Validitas Variabel Lokasi

**Tabel IV. 6**  
**Hasil Uji Validitas Lokasi**

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
L_1	0,402	Instrumen valid, jika $r_{hitung} >$ dari pada $r_{tabel}$ dengan $df =$ pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2287$	Valid
L_2	0,410		Valid
L_3	0,392		Valid
L_4	0,503		Valid
L_5	0,801		Valid
L_6	0,734		Valid
L_7	0,750		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2019

Berdasarkan hasil uji validitas Lokasi (X5) menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,2287. Hal tersebut menunjukkan pertanyaan 1 sampai 7 dinyatakan valid. Hasil data lengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

## 2. Uji Reliabilitas

**Tabel IV. 7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Ketentuan	Keterangan
Keputusan	0,759	Instrumen reliabel,	Reliabel

Nasabah (Y)		jika <i>Cronbach's Alpha</i> > 0,6.	
Reigiusitas	0,710		Reliabel
Reputasi	0,833		Reliabel
Pelayanan	0,750		Reliabel
Pengetahuan	0,697		Reliabel
Lokasi	0,644		Reliabel

Sumber : Data Diolah SPSS 23 tahun 2019

Berdasarkan hasil uji reabilitas di atas menunjukkan nilai *cronbach alpha* dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,6. Sebagaimana yang dijelaskan diatas maka dibuat kesimpulan instrumen masing-masing variabel dinyatakan reliabel.

### C. Teknik Analisis Data

#### 1. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

**Tabel IV. 8**  
**Hasil Uji Normalitas *Kolmogrov-Smirnov***

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		74
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,87694467
Most Extreme Differences	Absolute	,102
	Positive	,070
	Negative	-,102
Test Statistic		,102
Asymp. Sig. (2-tailed)		,055 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data Diolah SPSS 23 tahun 2019

Berdasarkan tabel X.8 di atas terlihat nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah sehingga lebih besar dari nilai signifikan 0,05 ( $0,055 > 0,05$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

#### b. Uji Linieritas

**Tabel IV. 9**  
**Hasil Uji Linearitas**  
**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUTUSAN NASABAH * RELIGIUSITAS	Between Groups	379,355	9	42,151	33,541	,000
	Linearity	360,650	1	360,650	286,983	,000
	Deviation from Linearity	18,706	8	2,338	1,861	,082
	Within Groups	80,428	64	1,257		
	Total	459,784	73			

Sumber: hasil output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan tabel X.9 di atas, hasil uji linieritas dapat dilihat pada *output anova table*. Dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi pada *linearity* sebesar 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antar variabel, hal ini nilai signifikan sebesar 0,000 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan antar variabel terdapat hubungan yang linier.

#### c. Uji Multikolinearitas

**Tabel IV. 10**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics

	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	20,361	5,071		4,015	,000		
X1	,248	,081	,341	3,070	,003	,666	1,502
X2	,092	,090	,097	1,024	,310	,910	1,099
X3	-,143	,072	-,188	-1,984	,051	,915	1,093
X4	,560	,135	,430	4,152	,000	,767	1,304
X5	-,047	,088	-,053	-,536	,594	,852	1,174

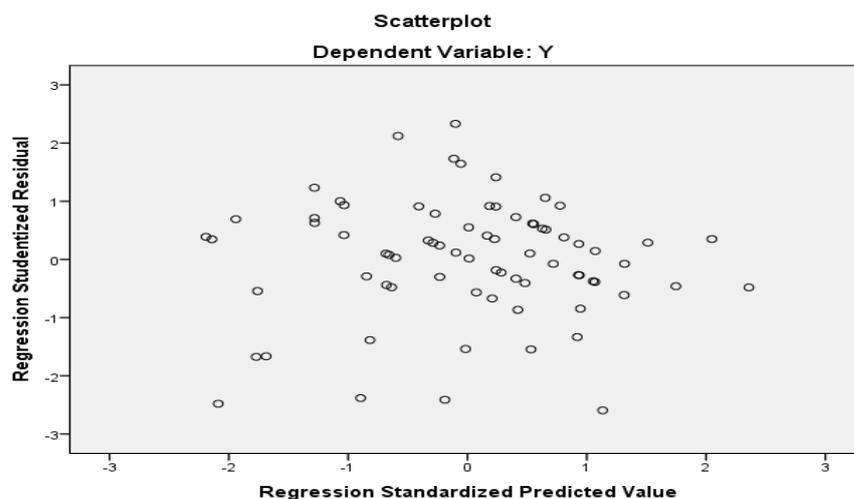
a. Dependent Variable: Y

Sumber: hasil output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan tabel X.10 di atas, diketahui bahwa nilai dari *variance inflation factor* (VIF) dari X1= 1,502, X2= 1,099, X3= 1,093, X4= 1,304, X5= 1,174 yakni kurang dari 10 dan *tolerance* dari X1= 0,666 X2= 0,910, X3= 0,915, X4= 0,767, X5= 0,85 lebih besar dari 0,1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *religiuitas* (X1), reputasi (X2), Pelayanan (X4), Pengetahuan (X5) dan lokasi (X5) tidak terjadi persoalan *multikolinearitas*.

#### d. Uji Heteroskedastisitas

**Gambar II**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**



Sumber: hasil output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa diagram pancar residual tidak membentuk suatu pola tertentu. Jadi dapat disimpulkan bahwa regresi tersebut terbebas dari kasus *heterokedastisitas*.

#### e. Uji Autokorelasi

**Tabel IV. 11**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,664 <sup>a</sup>	,441	,400	1,945	1,234

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X3, X1

b. Dependent Variable: Y

*Sumber: hasil output SPSS versi 23, data diolah*

Berdasarkan tabel X.11 hasil *output* di atas nilai *Durbin Watson* sebesar 1,234 artinya lebih besar dari -2 dan lebih kecil dari +2 ( $-2 < 1,234 < +2$ ). Sehingga tidak terjadi *Auokorelasi*.

## 2. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara linier antara lima variabel independen dengan satu variabel dependen.

**Tabel IV.12**  
**Hasil Analisis Regresi Berganda**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20,361	5,071		4,015	,000
	X1	,248	,081	,341	3,070	,003
	X2	,092	,090	,097	1,024	,310
	X3	-,143	,072	-,188	-1,984	,051

X4	,560	,135	,430	4,152	,000
X5	-,047	,088	-,053	-,536	,594

a. Dependent Variable: Y

Sumber: hasil output SPSS versi 23, data diolah

Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX1 + bX2 + bX3 + bX4 + bX5$$

Sehingga persamaan regresinya adalah:

$$\text{Keputusan} = 20,361 + 0,248 \text{ Religiusitas} + 0,092 \text{ Reputasi} + -0,143$$

$$\text{Pelayanan} + 0,560 \text{ Pengetahuan} + -0,047 \text{ Lokasi}$$

Keterangan :

Y = Keputusan Nasabah

a = Konstant

b1 b2 b3 b4 b5 = Koefisien Regresi Linear Berganda

X1 = Religiusitas

X2 = Reputasi

X3 = Pelayanan

X4 = Pengetahuan

X5 = Lokasi

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Konstanta sebesar 20,361 artinya apabila variabel *Religiusitas*, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan, dan Lokasi dianggap konstan atau 0 maka keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru) sebesar 20,361 satuan.

- b) Nilai koefisien regresi variabel *Religiusitas* sebesar 0,248 artinya jika variabel *Religiusitas* meningkat 1 satuan dan variabel yang lain dianggap tetap maka keputusan nasabah menggunakan bank syariah meningkat 24,8 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara layanan *Religiusitas* dan Keputusan nasabah.
- c) Nilai koefisien regresi variabel Reputasi sebesar 0,092 artinya jika variabel Reputasi meningkat 1 satuan dan variabel yang lain dianggap tetap maka keputusan nasabah menggunakan bank syariah menurun 9,2 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara layanan Reputasi dan Keputusan nasabah.
- d) Nilai koefisien regresi variabel Pelayanan sebesar -0.143 artinya jika variabel Pelayanan meningkat 1 satuan dan variabel yang lain dianggap tetap maka keputusan nasabah menggunakan bank syariah menurun 14,3 satuan. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara layanan Pelayanan dan Keputusan nasabah.
- e) Nilai koefisien regresi variabel Pengetahuan sebesar 0,560 artinya jika variabel Pengetahuan meningkat 1 satuan dan variabel yang lain dianggap tetap maka keputusan nasabah menggunakan bank syariah meningkat 56 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara layanan Pengetahuan dan Keputusan nasabah
- f) Nilai koefisien regresi variabel Lokasi sebesar -0.047 artinya jika variabel Lokasi meningkat 1 satuan dan variabel yang lain dianggap tetap maka keputusan nasabah menggunakan bank syariah menurun

4,7 satuan. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara layanan Lokasi dan Keputusan nasabah.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Koefisien Determinasi

**Tabel IV.13**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,664 <sup>a</sup>	,441	,400	1,945

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X3, X1

b. Dependent Variable: Y

*Sumber: hasil output SPSS versi 23, data diolah*

Dari tabel X.13 di atas diperoleh nilai *adjust R Square* sebesar 0,400. Artinya persentasi sumbangan pengaruh *religiusitas*, reputasi, pelayanan, pengetahuan, lokasi terhadap keputusan nasabah sebesar 40%. Sedangkan sisanya sebesar 60% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

#### b. Uji Parsial (Uji t)

**Tabel IV. 14**  
**Hasil Uji t**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20,361	5,071		4,015	,000
	X1	,248	,081	,341	3,070	,003
	X2	,092	,090	,097	1,024	,310
	X3	-,143	,072	-,188	-1,984	,051
	X4	,560	,135	,430	4,152	,000
	X5	-,047	,088	-,053	-,536	,594

Hasil pengujian variabel-variabel penelitian secara parsial adalah sebagai berikut:

### 1) Pengaruh *Religiusitas* terhadap Keputusan nasabah

#### a) Perumusan Hipotesis

$H_{01}$ : *Religiusitas* tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah.

$H_{a1}$ : *Religiusitas* memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah.

#### b) Penentuan $t_{hitung}$

Dari *output* di atas dapat diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 3,070.

#### c) Penentuan $t_{tabel}$

$T_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi 0,05/2 = 0,025 dengan derajat kebebasan  $df = n - k - 1$  atau  $74 - 5 - 1 = 68$ . Hasil yang diperoleh untuk  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,66757.

#### d) Kriteria Pengujian

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

2) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Berdasarkan kriteria pengujian di atas dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,070 > 1,66757$ ) artinya *Religiusitas* secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah.

### 2) Pengaruh Reputasi terhadap Keputusan nasabah

#### a) Perumusan Hipotesis

$H_{02}$ : Reputasi tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah.

$H_{a2}$ : Reputasi memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah.

b) Penentuan  $t_{hitung}$

Dari *output* di atas dapat diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 1,024.

c) Penentuan  $t_{tabel}$

$T_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$  atau  $74 - 5 - 1 = 68$ . Hasil yang diperoleh untuk  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,66757.

d) Kriteria Pengujian

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

2) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Berdasarkan kriteria pengujian di atas dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,024 < 1,66757$ ) artinya Reputasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah.

**3) Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan nasabah**

a) Perumusan Hipotesis

$H_{03}$ : Pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah.

$H_{a3}$ : Pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah.

b) Penentuan  $t_{hitung}$

Dari *output* diatas dapat diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar -1,984.

c) Penentuan  $t_{tabel}$

$T_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$  atau  $74 - 5 - 1 = 68$ . Hasil yang diperoleh untuk  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,66757.

d) Kriteria Pengujian

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

Berdasarkan kriteria pengujian di atas dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-1,984 < 1,66757$ ) artinya Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah.

**4) Pengaruh Pengetahuan terhadap Keputusan nasabah**

a) Perumusan Hipotesis

$H_{04}$ : Pengetahuan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah.

$H_{a4}$ : Pengetahuan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah.

b) Penentuan  $t_{hitung}$

Dari *output* di atas dapat diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 4,152.

c) Penentuan  $t_{tabel}$

$T_{\text{tabel}}$  dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$  atau  $74 - 5 - 1 = 68$ . Hasil yang diperoleh untuk  $t_{\text{tabel}}$  adalah sebesar 1,66757.

d) Kriteria Pengujian

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

Berdasarkan kriteria pengujian di atas dapat diketahui bahwa  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $4,152 > 1,66757$ ) artinya Pengetahuan secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah.

**5) Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan nasabah**

a) Perumusan Hipotesis

$H_{05}$ : Lokasi tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah.

$H_{a5}$ : Lokasi memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah.

b) Penentuan  $t_{\text{hitung}}$

Dari *output* di atas dapat diperoleh  $t_{\text{hitung}}$  sebesar -0,536.

c) Penentuan  $t_{\text{tabel}}$

$T_{\text{tabel}}$  dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$  atau  $74 - 5 - 1 = 68$ . Hasil yang diperoleh untuk  $t_{\text{tabel}}$  adalah sebesar 1,66757.

d) Kriteria Pengujian

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

Berdasarkan kriteria pengujian di atas dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-0,536 < 1,66757$ ) artinya Lokasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah.

### c. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

**Tabel IV. 15**  
**Hasil Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	202,611	5	40,522	10,715	,000 <sup>b</sup>
	Residual	257,173	68	3,782		
	Total	459,784	73			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X3, X1

*Sumber: hasil output SPSS versi 23, data diolah*

Berdasarkan tabel X.15 di atas  $F_{hitung} (10,715) > F_{tabel} (2,35)$  dan signifikansi  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa *Religiusitas*, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan, Lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah menggunakan bank syariah (studi kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).

## D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh *Religiusitas* terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah ( Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh *Religiusitas* terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (studi kasus ponpes Musthafawiyah purba baru) bersifat positif dan signifikan. Dari hasil penelitian kriteria pengujian dapat diketahui

bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,070 > 1,66757$ ). Hasil ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Magill yang dikutip oleh Asraf dimana religiusitas merupakan sikap seseorang terhadap agama secara umum bukan hanya kepada satu aspek atau bidangnya saja dari agama. Hal ini menunjukkan semakin kuat agama seseorang maka akan semakin tinggi keputusan nasabah. Artinya religiusitas memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah.

Hasil ini kuatkan oleh hasil penelitian Yois Sofwa S,sp. M.si dimana dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa sebesar 74% dari proses keputusan nasabah produk simpanan pada BSM cabang Purwekerto dipengaruhi *Religiusitas*, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

2. Pengaruh Reputasi terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah ( Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).

Berdasarkan kriteria hasil pengujian bahwa dapat diketahui  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,024 < 1,66757$ ) artinya reputasi tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah. Hasil ini tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan Asker dan Keller yang mengatakan bahwa reputasi perusahaan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas yang dihubungkan dengan nama baik atau citra perusahaan memberi pengaruh positif pada respon pelanggan terhadap produk atau jasa.

Adapun hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Eka Nofita Sari dalam skripsi IAIN surakarta yang mengutarakan bahwa variabel

reputasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah namun secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

3. Pengaruh Pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah ( Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).

Berdasarkan kriteria hasil pengujian bahwa dapat diketahui  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-1,984 < 1,66757$ ) artinya Pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah. Hasil ini tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan Tambunan (2013:202) yang mengatakan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah karena sebagai usaha melayani kebutuhan para pelanggan/nasabah. Pelayanan merupakan pengantar bagi aliran nilai tambah yang akan disampaikan kepada nasabah, sampai nilai tambah itu dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.

Adapun hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Eka Nofita Sari dalam skripsi IAIN surakarta yang mengutarakan bahwa variabel Pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah. Namun secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

4. Pengaruh Pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah ( Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh Pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (studi kasus ponpes Musthafawiyah purba baru) bersifat positif dan

signifikan. Dari hasil penelitian kriteria pengujian dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,152 > 1,66757$ ). Hasil ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Gampu mengatakan Pengetahuan konsumen memberikan dampak dalam keputusan masyarakat untuk memilih suatu model jasa tertentu dalam memenuhi kebutuhan atau keinginan yang ada. Sehingga dalam hal ini Pengetahuan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank.

Hasil ini kuatkan oleh hasil penelitian Abdul Haris Romadhoni dan Dita Ratna Sari, Jurnal Ekonomi Islam dimana dalam hasil penelitiannya bahwa variabel Pengetahuan memiliki pengaruh secara parsial terhadap Keputusan Nasabah.

5. Pengaruh Lokasi terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah ( Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).

Lokasi Bank adalah tempat dimana diperjual belikan produk cabang bank dan pusat pengendalian perbankan. Dalam praktiknya ada beberapa macam lokasi kantor bank yaitu lokasi kantor pusat, kantor cabang utama, kantor cabang, kantor cabang pembantu. Pengaruh lokasi bank terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah (Studi kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru) berdasarkan kriteria pengujian bahwa diketahui  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-0,536 < 1,66757$ ). Artinya lokasi bank tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah.

Hasil ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Robinson Tarigan dalam buku Ekonomi Regional yakni Lokasi sangat

berpengaruh terhadap jumlah konsumen dalam mengambil keputusan membeli. Semakin jauh dari tempat penjualan maka konsumen makin enggan membeli karena biaya transportasi yang dikeluarkan konsumen semakin tinggi.

Hal ini dikuatkan oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Eka Nofita Sari dalam skripsi IAIN Surakarta bahwa variabel lokasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Namun secara simultan variabel lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

6. Pengaruh *Religiusitas*, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan, Lokasi terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah ( Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).

Untuk uji F dinyatakan bahwa variabel X1 (*Religiusitas*), X2 (Reputasi), X3 (Pelayanan), X4 (Pengetahuan) dan X5 (Lokasi) secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y (Keputusan Nasabah). Hal ini dapat dibuktikan dengan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (  $10,371 > 2,35$  ).

Hal ini berarti *Religiusitas* dan Pengetahuan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah sedangkan Reputasi, Pelayanan, dan Lokasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah. tetapi secara simultan (Uji F) variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil interpretasi dari R sebesar 0,664 artinya korelasi antara variabel *Religiusitas*, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan, Lokasi terhadap

variabel keputusan nasabah sebesar 0,664. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sedang antara variabel *Religiusitas*, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan, Lokasi terhadap variabel keputusan nasabah. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,400. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Religiusitas*, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan, Lokasi mampu menjelaskan variansi variabel keputusan nasabah sebesar 40% sedangkan sisanya sebesar 60% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Hasil interpretasi dari hasil regresi Keputusan = 20,361 + 0,248 Religiusitas + 0,092 Reputasi + (-0,143) Pelayanan + 0,560 Pengetahuan + (-0,047) Lokasi. Angka ini dapat diartikan bahwa konstanta sebesar 20,361 artinya jika variabel *Religiusitas* (X1), Reputasi (X2), Pelayanan (X3), Pengetahuan (X4), Lokasi (X5) nilai 0, maka keputusan nasabah (Y) nilainya 20,361.

#### **E. Keterbatasan Peneliti**

Penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. Diantaranya keterbatasan yang dihadapi penulis dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

1. Keterbatasan penelitian pada penggunaan variabel yaitu peneliti hanya meneliti *Religiusitas*, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan, Lokasi

terhadap variabel keputusan nasabah. Sedangkan masih banyak lagi variabel lain yang dapat diteliti.

2. Pada saat penyebaran angket, peneliti tidak mengetahui apakah responden memberikan kejujuran dalam menjawab setiap pertanyaan yang diberikan sehingga mempengaruhi variabel yang diperoleh.
3. Keterbatasan tempat penelitian, yang dimana peneliti hanya bisa meneliti Ponpes Musthafawiyah Purba Baru

Walaupun demikian peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya kerja keras dan bantuan semua pihak sehingga skripsi ini dapat selesai.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh *Religiusitas*, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan, Lokasi terhadap variabel keputusan nasabah menggunakan bank syariah dengan metode analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Hasil interpretasi dari hasil regresi Keputusan = 20,361 + 0,248 Religiusitas + 0,092 Reputasi + (-0,143) Pelayanan + 0,560 Pengetahuan + (-0,047) Lokasi. Angka ini dapat diartikan bahwa konstanta sebesar 20,361 artinya jika variabel *Religiusitas* (X1), Reputasi (X2), Pelayanan (X3), Pengetahuan (X4), Lokasi (X5) nilai 0, maka keputusan nasabah (Y) nilainya 20,361.

Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,400. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Religiusitas*, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan, Lokasi mampu menjelaskan variansi variabel keputusan nasabah sebesar 40% sedangkan sisanya sebesar 60% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Dari hasil pengujian simultan, F hitung (10,371) > F tabel ( 2,35 ) dan signifikansi < 0,05 (0,000 < 0,05) maka  $H_0$  ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa *Religiusitas*, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan, Lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah

menggunakan bank syariah (studi kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru).

Model regresi ini dinyatakan lulus dari uji asumsi klasik. Dari grafik *plot* titik-titik menyebar disekitar garis diagonal maka data tersebut dikatakan normal dan data terdistribusi normal dengan menggunakan uji *kolmogrov smirnov*. Nilai VIF yang diketahui antar variabel independen tidak terdapat *multikolinieritas*. Untuk uji Heterokedastisitas, grafik *scatter plot* menunjukkan bahwa diagram pancar residual tidak membentuk pola sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi ini tidak terjadi heterokedastisitas.

## **B. Saran-saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

### 1. Bagi Perusahaan

Kepada pihak lembaga keuangan syariah khususnya Bank Syariah Panyabungan agar meningkatkan strategi sehingga bisa menjadi media untuk meningkatkan jumlah nasabah dan profit yang maksimal.

### 2. Bagi Pihak Kampus

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi tambahan terutama bagi peneliti selanjutnya dengan menambahkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi keputusan nasabah dari *religiusitas*, reputasi, pelayanan, pengetahuan, lokasi untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih akurat.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dirancang sedemikian rupa dengan bahasa yang mudah dipahami agar dapat dibaca oleh orang awam. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran dan penambah wawasan bagi peneliti selanjutnya. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menambah variabel independen selain layanan *religiusitas*, reputasi, pelayanan, pengetahuan, lokasi yang dapat mempengaruhi variabel dependen agar lebih melengkapi penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman A Karim, *Bank Islam (Analisis Fiqih Dan Keuanga)*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010
- Abuddin Nataa, *Metodologi Studi Islam*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, Jakarta: Rajawali Perss, 2011
- Djamaludin Ancok Dan Fuat Nasori Suroso, *Psikologi Islam: Solusi Islam Atas Problem-Problem Psokologi* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008
- Drs.H Ahmad Thantowi, *Hakikat Religiusitas* ([Www.Kemenag.Go.Id](http://www.kemenag.go.id) Diakses Pada Taggal 25 Februari 2019 Pukul 15.00 WIB)
- Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS* ,Yogyakarta: Mediakom, 2008
- , *Spss 22: Pengelolahan Data Terpraktisi*, Yogyakarta: Andi, 2014
- Ismali, *Perbankan Syariah*,Jakrta: Persada Media Group, 2013
- Jalaluddin, *Psikologi Agama*,Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010
- James F. Angel,Dkk, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1995
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Kamal Alquran Tajwid Dan Translate Per Kata*, Jakarta: Pustaka Jaya Ilmu, 2016
- Maman Adurrahman & Sambas Ali Muhidin, *Panduan Praktisi Memahami Penelitian*, Bandung: Pustaka Setia, 2011
- Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009
- Mudjarad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009
- Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif* , Jakarta: Rajawali Press, 2011

Richard L Daft, "*Manajemen*" Diterjemahkan Dari "*Management*" Oleh Edward Tanujaya dan Shirly Tiolina Jakarta: Salemba Empat, 2003

Roady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004

Setiawan Dan Dwi Endah Kusri, *Ekonometrika*, Yogyakarta: Andi, 2010

Soleh Soemirat, Dan Elvinro Ardianto, *Dasar- Dasar Public Relation*, Bandung: PT. Ija Rosdakarya, 2008

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Peneitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998

Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2013

Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010

www.CNBC Indonesia.Com Diakses Pada Tanggal 23 Februari 2019 Pukul 24.00 WIB)

Yosal Iriantara, *Cmedia Relations Konsep, Pendekatan Dan Praktik*, Bandung: Simbiosanma Media, 2005

**CURUCULUM VITAE  
(Daftar Riwayat Hidup)**

**DATA PRIBADI**

Nama : HIDAYAT KURNIADI  
Nim : 15 401 002 07  
Tempat/ tanggalahir : Pinang Sori, 04 Oktober 1995  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Anak Ke : 4 dari 9 bersaudara  
Alamat :Dalan Lidang/Panyabungan  
Agama : Islam

**DATA ORANG TUA/WALI**

Nama Ayah : ISMADI  
Pekerjaan : PETANI  
NamaIbu : NONSA  
Pekerjaan : IBU RUMAH TANGGA  
Alamat :Dalan Lidang/Panyabungan

**LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

Tahun 2003-2009 :  
Tahun 2009-2012 :  
Tahun 2012-2015 : Ponpes Musthafawiyah Purba Baru  
Tahun 2015-2019 : Program Sarjana (Strata-1) Perbankan Syariah IAIN  
Padangsidimpuan

**Motto: Hiduplah Seperti Batang Singkong Yang Bisa Tumbuh Dan Hidup  
Dimana Saja.**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

Nomor : 1627 /In.14/G.1/PP.00.9/08/2019  
Lampiran :  
Perihal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

5 Agustus 2019

Yth, Bapak;  
1. Kamaluddin : Pembimbing I  
2. Aliman Syahuri Zein : Pembimbing II

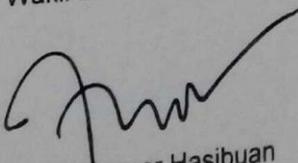
Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak bahwa berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Hidayat Kurniadi  
NIM : 1540100207  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Religiusitas, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Bank Syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba-Baru)

Untuk itu diharapkan kepada Bapak sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

  
Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan



Scanned with CamScanner



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 2476 /In.14/G.1/TL.00/10/2019  
Hal : **Mohon Izin Riset**

3 Oktober 2019

Yth. Mudir Pon-Pes Musthafawiyah Purba Baru.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan menerangkan bahwa:

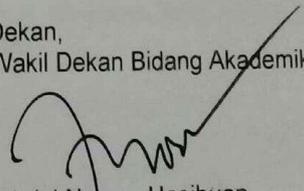
Nama : Hidayat Kurniadi  
NIM : 1540100207  
Semester : IX (Sembilan)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "**Pengaruh Religiusitas, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Bank Syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Purba Baru)**".

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk 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 IAIN Padangsidempuan



معهد المصطفى  
**YAYASAN PESANTREN MUSTHAFAWIYAH PURBABARU**  
KECAMATAN LEMBAH SORIK MARAPI KABUPATEN MANDAILING NATAL  
**PROPINSI SUMATERA UTARA - INDONESIA**  
Telp. ( 0636 ) 3221747 - Ponpesmusthafawiyah@gmail.com- Pos Kayulaut 22952

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
Nomor : 4.474 / DP / PPM / I - B / 2019

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : H. MUKHLIS LUBIS, S.Pd.I  
J a b a t a n : Sekretaris  
Nama Sekolah : Yayasan Pesantren Musthafawiyah Purbabaru  
Kec. Lembah Sorik Marapi Kab. Mandailing Natal  
Propinsi Sumatera Utara

Dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : **HIDAYAT KURNIADI**  
N I M : **1540100207**  
Fakultas/Jurusan : **Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah**

Benar telah melaksanakan penelitian / research mulai tanggal 13 September s/d 31 Oktober 2019 di Yayasan Pesantren Musthafawiyah Purbabaru Kecamatan Lembah Sorik Marapi Kabupaten Mandailing Natal, sehubungan dengan tugas yang bersangkutan dalam penulisan skripsi dengan judul :

**"Pengaruh Relegiusitas, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Bank Syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Puba Baru Kecamatan Lembah Sorik Marapi Kabupaten Mandailing Natal)"**

Demikian surat keterangan penelitian / research ini diperbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Purbabaru, 13 Desember 2019  
Yayasan Pesantren Musthafawiyah Purbabaru  
Kec. Lembah Sorik Marapi Kab. Madina  
An. Pimpinan / Mudir

  
H. MUKHLIS LUBIS, S.Pd.I





معهد المصطفوية  
**YAYASAN PESANTREN MUSTHAFAWIYAH PURBABARU**  
KECAMATAN LEMBAH SORIK MARAPI KABUPATEN MANDAILING NATAL  
**PROPINSI SUMATERA UTARA - INDONESIA**  
Telp. ( 0636 ) 3221747 - Ponpesmusthafawiyah@gmail.com- Pos Kayulaut 22952

**SURAT IZIN PENELITIAN**  
Nomor : 4.471 / DP / YPM / VII - B / 2019

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : H. MUKHLIS LUBIS, S.Pd.I  
J a b a t a n : Sekretaris  
Nama Sekolah : Yayasan Pesantren Musthafawiyah Purbabaru  
Kec. Lembah Sorik Marapi Kab. Mandailing Natal  
Propinsi Sumatera Utara

Dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : **HIDAYAT KURNIADI**  
N I M : **1540100207**  
Fakultas/Jurusan : **Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah**

Dengan ini memberi izin kepada yang bersangkutan untuk melaksanakan penelitian / research mulai tanggal 13 September s/d 31 Oktober 2019 di Yayasan Pesantren Musthafawiyah Purbabaru Kecamatan Lembah Sorik Marapi Kabupaten Mandailing Natal dengan judul :

**"Pengaruh Relegiusitas, Reputasi, Pelayanan, Pengetahuan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Bank Syariah (Studi Kasus Ponpes Musthafawiyah Puba Baru Kecamatan Lembah Sorik Marapi Kabupaten Mandailing Natal)"**

Demikian surat keterangan penelitian / research ini diperbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Purbabaru, 12 September 2019  
Yayasan Pesantren Musthafawiyah Purbabaru  
Kec. Lembah Sorik Marapi Kab. Madina  
An. Pimpinan / Mudir,



**H. MUKHLIS LUBIS, S.Pd.I**





34	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	44
35	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	46
36	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	44
37	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	43
38	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	43
39	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	43
40	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	44
41	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	46
42	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	43
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
44	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	44
45	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
46	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	45
47	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	45
48	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	47
49	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	44
50	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43
51	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	44
52	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	43
53	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	47
54	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	45
55	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	44
56	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	45
57	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	44
58	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
59	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	45
60	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	42
61	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	46
62	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	43
63	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	42
64	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
65	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	45
66	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	45
67	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	44
68	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	46
69	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	43

70	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	45
71	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	44
72	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	46
73	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	44
74	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	46

### LAMPIRAN

NO	Jawaban Responden Variabel Religiusitas (X1)									TOTAL
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	
1	5	4	5	4	5	5	5	5	4	42
2	2	4	5	2	5	2	2	2	4	28
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	3	5	5	3	5	4	4	4	5	38
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	43
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
8	2	4	3	4	3	4	3	4	4	31
9	4	5	5	4	5	3	4	4	5	39
10	3	5	5	3	5	4	4	3	5	37
11	4	3	3	4	3	5	4	5	4	35
12	4	3	3	3	3	4	4	4	4	32
13	5	4	5	5	5	5	5	5	4	43
14	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
15	4	5	4	3	4	4	4	4	5	37
16	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
17	5	3	3	4	3	4	4	4	4	34
18	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32
22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
23	4	5	3	4	3	4	4	4	5	36
24	4	4	4	2	4	4	4	4	4	34
25	5	4	4	4	4	5	5	5	4	40
26	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
27	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
28	4	4	4	4	4	4	2	4	4	34

29	5	2	3	5	3	4	5	5	5	37
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	4	5	4	4	4	4	4	4	5	38
32	4	5	4	4	4	4	4	4	5	38
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	5	5	4	5	4	5	5	5	5	43
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
36	4	5	4	4	4	4	4	4	5	38
37	2	5	4	4	4	5	4	4	5	37
38	2	5	4	2	4	4	4	4	5	34
39	4	5	4	2	4	4	4	4	5	36
40	4	5	5	4	5	4	4	4	5	40
41	4	5	4	4	4	4	4	4	5	38
42	3	5	4	4	4	4	4	4	5	37
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	3	5	4	3	4	4	4	3	5	35
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
46	5	5	4	4	4	4	4	4	5	39
47	2	5	4	5	4	4	2	3	5	34
48	1	5	4	4	4	4	1	4	5	32
49	4	5	3	1	3	4	4	4	5	33
50	3	5	5	4	5	4	5	4	5	40
51	4	5	5	4	5	4	4	5	5	41
52	4	5	5	4	5	4	4	5	5	41
53	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
54	4	5	5	4	5	4	4	5	5	41
55	3	5	5	4	5	3	5	5	5	40
56	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43
57	5	5	5	4	5	3	5	5	5	42
58	4	5	5	5	5	3	4	5	5	41
59	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
60	5	4	3	4	3	4	5	4	4	36
61	5	5	3	4	3	4	5	5	5	39
62	3	5	4	4	4	4	5	5	5	39
63	4	3	4	4	4	4	4	5	4	36
64	3	4	4	4	4	4	5	4	4	36
65	5	4	5	5	5	5	5	4	4	42
66	5	4	4	4	4	5	5	4	4	39
67	5	5	4	4	4	3	5	5	5	40

68	4	5	4	4	4	3	4	5	5	38
69	5	5	4	4	4	3	5	5	5	40
70	5	4	5	5	5	4	5	4	4	41
71	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41
72	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41
73	4	5	4	4	4	4	4	5	5	39
74	5	5	4	4	4	3	5	5	5	40

## LAMPIRAN

NO	Jawaban Responden Variabel Reputasi (X2)							
	Re1	Re2	Re3	Re4	Re5	Re6	Re7	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	28
2	5	5	4	4	4	4	3	29
3	3	4	4	4	4	5	4	28
4	4	5	4	4	4	4	3	28
5	4	5	4	4	4	4	4	29
6	5	4	5	5	4	4	5	32
7	5	5	5	5	5	5	5	35
8	4	5	4	4	4	4	4	29
9	5	5	5	4	4	4	4	31
10	5	4	4	4	4	4	4	29
11	4	5	4	5	4	5	4	31
12	4	5	4	4	4	5	4	30
13	4	5	4	4	4	5	4	30
14	4	5	4	4	4	5	4	30
15	5	5	4	5	4	5	4	32
16	5	5	4	4	4	4	4	30
17	5	5	5	5	5	5	5	35
18	3	4	4	4	4	4	3	26
19	5	4	4	4	4	4	4	29
20	5	5	5	4	4	4	4	31
21	4	5	5	5	5	4	4	32
22	4	4	5	5	5	5	5	33

23	5	5	5	5	5	5	5	35
24	5	5	5	5	5	5	5	35
25	3	4	4	4	4	5	4	28
26	5	5	5	4	4	4	4	31
27	4	5	5	5	4	4	4	31
28	5	4	4	4	4	4	4	29
29	4	4	4	4	4	4	4	28
30	4	5	5	5	5	5	4	33
31	4	4	4	4	4	4	4	28
32	4	4	5	5	4	4	3	29
33	5	5	5	5	5	4	4	33
34	5	5	5	5	5	5	4	34
35	5	5	5	5	5	5	4	34
36	5	5	5	5	4	4	4	32
37	4	4	4	4	4	4	4	28
38	5	5	4	5	5	5	4	33
39	4	5	4	4	5	4	3	29
40	5	5	5	5	5	5	4	34
41	5	5	5	5	5	5	5	35
42	4	5	5	5	5	5	5	34
43	5	5	5	5	4	4	4	32
44	4	5	4	4	4	4	4	29
45	4	5	5	4	4	5	4	31
46	5	4	4	5	5	5	4	32
47	3	4	4	4	4	4	3	26
48	4	4	4	4	4	4	4	28
49	5	5	5	5	5	5	5	35
50	3	4	4	4	4	3	3	25
51	5	5	5	5	5	5	5	35
52	4	5	5	5	5	5	4	33
53	4	4	4	4	4	4	4	28
54	5	5	5	5	5	5	4	34
55	5	5	4	4	4	5	4	31
56	5	5	4	5	5	5	5	34
57	5	5	5	5	5	5	5	35
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	4	4	4	4	4	4	4	28
60	4	4	4	5	4	4	3	28
61	4	5	4	4	4	4	4	29
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	4	5	4	4	4	4	4	29

64	4	5	4	4	4	4	4	29
65	4	5	5	5	4	5	4	32
66	4	4	4	4	4	4	3	27
67	5	5	5	5	5	5	5	35
68	4	5	4	4	5	4	3	29
69	4	4	4	4	5	4	4	29
70	5	4	5	4	5	4	4	31
71	5	4	4	5	5	4	5	32
72	4	5	5	4	4	3	4	29
73	4	5	5	4	4	4	5	31
74	3	4	4	4	5	4	4	28

## LAMPIRAN

NO	JAWABAN RESPONDEN VARIABEL LOKASI (X5)							TOTAL
	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	
1	4	5	4	5	5	5	5	33
2	3	3	3	5	4	4	4	26
3	5	5	4	4	5	4	4	31
4	4	4	3	4	4	4	4	27
5	5	5	5	4	4	4	3	30
6	5	5	5	3	5	4	4	31
7	5	5	5	4	4	4	4	31
8	3	4	3	4	4	4	4	26
9	4	4	3	4	3	3	3	24
10	4	4	4	4	3	3	3	25
11	4	5	5	3	5	5	5	32
12	4	4	5	5	4	4	4	30
13	5	5	5	3	5	5	5	33

14	4	4	4	3	4	4	4	27
15	4	4	4	4	3	3	3	25
16	5	5	5	3	4	4	3	29
17	4	4	4	2	4	4	3	25
18	4	4	3	4	3	3	3	24
19	4	4	3	3	3	3	3	23
20	4	4	3	3	3	3	3	23
21	4	4	4	4	3	3	3	25
22	4	4	4	3	4	3	2	24
23	4	4	4	4	3	3	2	24
24	4	5	3	4	3	4	3	26
25	5	4	5	3	4	2	2	25
26	4	5	4	3	3	3	3	25
27	5	4	5	4	5	5	4	32
28	4	5	2	4	5	4	4	28
29	5	4	5	3	4	3	2	26
30	4	4	4	5	5	5	5	32
31	4	4	4	4	4	2	4	26
32	4	5	4	3	4	4	4	28
33	4	4	4	4	4	4	4	28
34	5	4	4	4	4	4	4	29
35	4	4	5	4	4	4	4	29
36	4	4	4	4	4	4	4	28
37	4	4	4	4	4	2	2	24
38	4	4	4	4	4	4	4	28
39	4	4	4	4	4	4	4	28
40	4	4	4	5	5	5	5	32
41	4	4	4	3	4	5	4	28
42	4	4	4	2	4	4	3	25
43	4	4	4	2	4	4	4	26
44	4	4	4	3	4	4	4	27
45	4	4	4	3	4	4	4	27
46	5	4	4	5	5	5	5	33
47	2	4	3	3	4	5	4	25
48	4	4	1	3	4	4	4	24
49	4	4	4	3	4	4	4	27

50	4	5	3	5	5	5	5	32
51	5	4	3	5	5	5	5	32
52	4	5	3	3	4	4	4	27
53	5	4	3	3	4	4	3	26
54	4	5	3	3	4	4	4	27
55	5	5	3	3	4	4	4	28
56	4	5	5	5	4	4	4	31
57	5	5	3	3	5	5	5	31
58	5	4	3	3	4	4	4	27
59	5	4	5	5	4	4	4	31
60	4	5	5	5	5	4	4	32
61	5	4	4	4	4	4	4	29
62	4	4	2	2	4	4	4	24
63	4	5	4	4	4	4	4	29
64	5	5	3	3	5	5	5	31
65	5	5	3	3	4	4	4	28
66	5	5	3	3	4	4	4	28
67	5	5	3	3	4	4	4	28
68	4	4	3	3	4	4	4	26
69	4	5	5	3	3	3	3	26
70	4	4	4	3	3	3	3	24
71	5	5	3	3	4	4	4	28
72	4	4	4	5	5	5	5	32
73	4	4	4	5	4	5	4	30
74	5	5	5	3	4	4	4	30

### LAMPIRAN

no	Jawaban Resonden Variabel Pelayanan (X3)									TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
1	4	5	3	4	4	5	4	3	5	37
2	4	4	3	4	4	5	4	4	5	37
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	29
4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	35
5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	40
6	5	5	4	5	5	5	3	5	5	42



43	4	5	3	4	5	5	5	5	5	41
44	4	4	3	4	4	5	5	4	4	37
45	4	5	3	4	4	5	4	4	4	37
46	4	5	3	4	4	5	4	4	4	37
47	4	4	3	3	3	5	3	3	4	32
48	5	3	5	3	5	3	5	4	5	38
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	5	5	4	4	4	5	4	4	4	39
51	5	5	3	4	4	5	5	4	4	39
52	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
53	4	5	3	4	4	5	4	4	4	37
54	4	4	3	4	3	4	4	5	4	35
55	5	5	3	5	4	5	3	5	4	39
56	5	5	4	5	5	4	5	5	3	41
57	5	5	3	4	4	5	5	5	4	40
58	5	5	3	4	5	5	5	4	4	40
59	4	5	3	4	4	5	5	4	4	38
60	4	5	3	3	4	5	4	4	4	36
61	4	4	3	3	4	5	4	4	4	35
62	4	5	3	3	4	5	3	5	4	36
63	5	4	3	4	4	5	4	5	4	38
64	4	5	3	4	4	5	5	4	4	38
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
66	4	5	3	3	4	5	5	5	3	37
67	5	5	3	5	5	5	4	5	5	42
68	4	5	5	4	4	5	5	4	4	40
69	5	5	5	4	5	5	5	4	4	42
70	5	4	4	5	5	4	4	5	5	41
71	5	5	4	4	5	5	4	4	4	40
72	5	5	4	4	5	5	4	4	4	40
73	4	5	4	4	4	5	4	4	4	38
74	5	5	5	4	5	5	5	4	4	42

**LAMPIRAN**

No	Jawaban Resonden Variabel Pengetahuan (X4)
----	--

	Pe1	Pe2	Pe3	Pe4	Pe5	Pe6	Pe7	TOTAL
1	5	5	5	4	4	4	5	31
2	5	5	4	4	4	4	4	31
3	4	4	4	5	4	4	3	26
4	5	5	4	4	5	5	3	32
5	4	4	4	4	5	5	4	29
6	5	5	4	5	5	5	4	33
7	5	5	5	5	5	5	5	34
8	3	3	4	4	4	4	4	28
9	5	5	4	5	5	5	3	33
10	5	5	4	5	5	5	3	34
11	3	3	4	5	5	4	3	30
12	3	3	4	5	4	4	3	30
13	5	5	4	5	4	4	3	33
14	4	4	4	5	4	4	3	31
15	4	4	4	5	5	5	3	32
16	3	4	4	4	4	4	3	28
17	3	4	4	4	5	4	4	26
18	3	3	4	4	4	4	4	28
19	4	4	4	4	4	4	4	28
20	4	4	4	5	4	4	4	31
21	3	3	4	4	4	4	3	28
22	4	4	4	5	4	4	4	31
23	3	3	4	5	5	5	4	29
24	4	4	4	4	4	4	3	29
25	4	4	4	5	4	4	4	30
26	3	3	4	4	4	4	4	27
27	4	4	4	4	4	4	3	28
28	4	4	4	4	4	4	4	29
29	3	3	4	5	4	5	4	32
30	4	4	4	5	4	4	4	30
31	4	4	4	4	5	5	4	30
32	4	4	4	4	5	5	4	30
33	4	4	4	4	4	4	4	28
34	4	4	4	5	5	5	4	31
35	4	4	4	5	4	4	4	30

36	4	4	4	5	5	5	4	31
37	4	4	4	5	5	5	4	31
38	4	4	5	5	5	5	5	32
39	4	4	4	5	5	5	4	32
40	5	5	4	5	5	5	4	33
41	4	4	4	5	5	5	4	31
42	4	4	4	5	5	5	4	31
43	4	4	4	4	4	4	4	28
44	4	4	4	5	5	5	4	31
45	4	4	4	4	4	4	4	29
46	4	4	4	5	5	5	4	32
47	4	4	5	5	5	5	5	32
48	4	4	5	5	5	5	5	33
49	3	3	5	5	5	5	5	33
50	5	5	4	5	5	5	4	34
51	5	5	4	5	5	5	4	33
52	5	5	4	4	5	5	4	31
53	5	5	4	5	5	5	4	34
54	5	5	4	4	5	5	4	31
55	5	5	4	4	5	5	4	32
56	5	5	4	5	5	5	4	34
57	5	5	4	4	5	5	4	32
58	5	5	5	5	5	5	5	34
59	4	4	5	5	4	4	5	32
60	3	3	4	5	4	4	4	31
61	3	3	4	5	5	5	4	32
62	4	4	4	4	5	5	4	29
63	4	4	4	5	5	4	4	30
64	4	4	4	5	4	4	4	30
65	5	5	5	4	4	4	5	32
66	4	4	4	5	4	4	4	31
67	4	4	4	4	5	5	4	30
68	4	4	4	5	5	5	4	31
69	4	4	4	5	5	5	4	32
70	5	5	5	4	4	4	5	32
71	4	4	4	4	5	5	4	30

72	4	4	4	4	5	5	4	30
73	4	4	4	4	5	5	4	29
74	4	4	4	5	5	5	4	32

LAMPIRAN

Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Validitas Keputusan Nasabah

Correlations

		KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	KN7	KN8	KN9	KN10	SKOR
KN1	Pearson Correlation	1	-,151	,030	,025	-,011	-,013	-,191	-,145	-,020	-,151	,306**
	Sig. (2-tailed)		,200	,797	,833	,925	,915	,103	,216	,865	,200	,008
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
KN2	Pearson Correlation	-,151	1	,464**	,425**	,087	,133	,722**	,790**	,220	1,000**	,579**
	Sig. (2-tailed)	,200		,000	,000	,461	,259	,000	,000	,060	,000	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
KN3	Pearson Correlation	,030	,464**	1	,969**	,183	-,007	,243*	,290*	,157	,464**	,528**
	Sig. (2-tailed)	,797	,000		,000	,119	,954	,037	,012	,180	,000	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
KN4	Pearson Correlation	,025	,425**	,969**	1	,173	-,059	,245*	,253*	,129	,425**	,473**
	Sig. (2-tailed)	,833	,000	,000		,140	,620	,036	,030	,275	,000	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
KN5	Pearson Correlation	-,011	,087	,183	,173	1	,085	,004	,026	,740**	,087	,326**
	Sig. (2-tailed)	,925	,461	,119	,140		,472	,971	,827	,000	,461	,005
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
KN6	Pearson Correlation	-,013	,133	-,007	-,059	,085	1	,215	,224	,039	,133	,280*
	Sig. (2-tailed)	,915	,259	,954	,620	,472		,066	,055	,743	,259	,016
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
KN7	Pearson Correlation	-,191	,722**	,243*	,245*	,004	,215	1	,890**	,138	,722**	,402**
	Sig. (2-tailed)	,103	,000	,037	,036	,971	,066		,000	,242	,000	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
KN8	Pearson Correlation	-,145	,790**	,290*	,253*	,026	,224	,890**	1	,182	,790**	,495**
	Sig. (2-tailed)	,216	,000	,012	,030	,827	,055	,000		,121	,000	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
KN9	Pearson Correlation	-,020	,220	,157	,129	,740**	,039	,138	,182	1	,220	,457**
	Sig. (2-tailed)	,865	,060	,180	,275	,000	,743	,242	,121		,060	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
KN10	Pearson Correlation	-,151	1,000**	,464**	,425**	,087	,133	,722**	,790**	,220	1	,579**
	Sig. (2-tailed)	,200	,000	,000	,000	,461	,259	,000	,000	,060		,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
SKOR	Pearson Correlation	,306**	,579**	,528**	,473**	,326**	,280*	,402**	,495**	,457**	,579**	1
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000	,000	,005	,016	,000	,000	,000	,000	

N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

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

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

**Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Reliabilitas Keputusan Nasabah**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,759	10

**Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Validitas Religiusitas**  
**Correlations**

	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	SKOR
R1 Pearson Correlation	1	-,152	,012	,377**	,012	,226	,688**	,513**	-,114	,595**
Sig. (2-tailed)		,197	,921	,001	,921	,053	,000	,000	,334	,000
N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
R2 Pearson Correlation	-,152	1	,464**	-,108	,464**	-,081	,024	,118	,790**	,445**
Sig. (2-tailed)	,197		,000	,358	,000	,491	,840	,318	,000	,000
N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
R3 Pearson Correlation	,012	,464**	1	,146	1,000**	-,003	,138	,127	,290*	,610**
Sig. (2-tailed)	,921	,000		,214	,000	,978	,241	,279	,012	,000
N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
R4 Pearson Correlation	,377**	-,108	,146	1	,146	,280*	,297*	,388**	-,063	,530**
Sig. (2-tailed)	,001	,358	,214		,214	,016	,010	,001	,595	,000
N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
R5 Pearson Correlation	,012	,464**	1,000**	,146	1	-,003	,138	,127	,290*	,610**
Sig. (2-tailed)	,921	,000	,000	,214		,978	,241	,279	,012	,000
N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
R6 Pearson Correlation	,226	-,081	-,003	,280*	-,003	1	,259*	,216	-,121	,354**
Sig. (2-tailed)	,053	,491	,978	,016	,978		,026	,065	,306	,002
N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
R7 Pearson Correlation	,688**	,024	,138	,297*	,138	,259*	1	,572**	,062	,691**
Sig. (2-tailed)	,000	,840	,241	,010	,241	,026		,000	,600	,000
N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
R8 Pearson Correlation	,513**	,118	,127	,388**	,127	,216	,572**	1	,264*	,680**
Sig. (2-tailed)	,000	,318	,279	,001	,279	,065	,000		,023	,000
N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
R9 Pearson Correlation	-,114	,790**	,290*	-,063	,290*	-,121	,062	,264*	1	,414**

	Sig. (2-tailed)	,334	,000	,012	,595	,012	,306	,600	,023		,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
SKOR	Pearson Correlation	,595**	,445**	,610**	,530**	,610**	,354**	,691**	,680**	,414**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74

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

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

### Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Reliabilitas *Religiusitas*

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,710	9

### Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Validitas Reputasi

#### Correlations

		RE1	RE2	RE3	RE4	RE5	RE6	RE7	SKOR
RE1	Pearson Correlation	1	,381**	,426**	,470**	,364**	,288*	,459**	,704**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000	,001	,013	,000	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74
RE2	Pearson Correlation	,381**	1	,435**	,322**	,244*	,377**	,235*	,591**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,005	,036	,001	,044	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74
RE3	Pearson Correlation	,426**	,435**	1	,615**	,444**	,299**	,465**	,731**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,010	,000	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74
RE4	Pearson Correlation	,470**	,322**	,615**	1	,613**	,552**	,465**	,804**
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,000		,000	,000	,000	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74
RE5	Pearson Correlation	,364**	,244*	,444**	,613**	1	,487**	,440**	,712**
	Sig. (2-tailed)	,001	,036	,000	,000		,000	,000	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74
RE6	Pearson Correlation	,288*	,377**	,299**	,552**	,487**	1	,483**	,699**
	Sig. (2-tailed)	,013	,001	,010	,000	,000		,000	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74

RE7	Pearson Correlation	,459**	,235*	,465**	,465**	,440**	,483**	1	,728**
	Sig. (2-tailed)	,000	,044	,000	,000	,000	,000		,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74
SKOR	Pearson Correlation	,704**	,591**	,731**	,804**	,712**	,699**	,728**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	74	74	74	74	74	74	74	74

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

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

**Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Reliabilitas Reputasi**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,833	7

**Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Validitas Lokasi**

**Correlations**

	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	SKOR
L1 Pearson Correlation	1	,370**	,215	-,097	,265*	,067	,062	,402**
Sig. (2-tailed)		,001	,066	,413	,023	,573	,597	,000
N	74	74	74	74	74	74	74	74
L2 Pearson Correlation	,370**	1	,092	-,134	,244*	,197	,218	,410**
Sig. (2-tailed)	,001		,436	,256	,036	,092	,062	,000
N	74	74	74	74	74	74	74	74
L3 Pearson Correlation	,215	,092	1	,185	,098	-,060	-,121	,392**
Sig. (2-tailed)	,066	,436		,114	,408	,613	,306	,001
N	74	74	74	74	74	74	74	74
L4 Pearson Correlation	-,097	-,134	,185	1	,252*	,210	,301**	,503**
Sig. (2-tailed)	,413	,256	,114		,030	,073	,009	,000
N	74	74	74	74	74	74	74	74
L5 Pearson Correlation	,265*	,244*	,098	,252*	1	,698**	,710**	,801**
Sig. (2-tailed)	,023	,036	,408	,030		,000	,000	,000
N	74	74	74	74	74	74	74	74
L6 Pearson Correlation	,067	,197	-,060	,210	,698**	1	,818**	,734**
Sig. (2-tailed)	,573	,092	,613	,073	,000		,000	,000
N	74	74	74	74	74	74	74	74

L7	Pearson Correlation	,062	,218	-,121	,301**	,710**	,818**	1	,750**
	Sig. (2-tailed)	,597	,062	,306	,009	,000	,000		,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74
SKOR	Pearson Correlation	,402**	,410**	,392**	,503**	,801**	,734**	,750**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	74	74	74	74	74	74	74	74

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

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

### Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Reliabilitas Lokasi

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,644	7

### Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Validitas Pelayanan

#### Correlations

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	SKOR
P1	1	,124	,238*	,209	,440**	,053	,156	,419**	,248*	,544**
Sig. (2-tailed)		,292	,041	,073	,000	,656	,185	,000	,033	,000
N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
P2	,124	1	,030	,175	,347**	,536**	,243*	,319**	,137	,525**
Sig. (2-tailed)	,292		,797	,136	,002	,000	,037	,006	,246	,000
N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
P3	,238*	,030	1	,390**	,363**	,017	,327**	,094	,126	,544**
Sig. (2-tailed)	,041	,797		,001	,001	,888	,004	,426	,284	,000
N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
P4	,209	,175	,390**	1	,399**	,327**	,159	,366**	,382**	,670**
Sig. (2-tailed)	,073	,136	,001		,000	,004	,177	,001	,001	,000
N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
P5	,440**	,347**	,363**	,399**	1	,114	,409**	,448**	,514**	,763**
Sig. (2-tailed)	,000	,002	,001	,000		,335	,000	,000	,000	,000
N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
P6	,053	,536**	,017	,327**	,114	1	,174	,117	,099	,434**

	Sig. (2-tailed)	,656	,000	,888	,004	,335		,138	,320	,401	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
P7	Pearson Correlation	,156	,243*	,327**	,159	,409**	,174	1	,300**	,044	,559**
	Sig. (2-tailed)	,185	,037	,004	,177	,000	,138		,009	,710	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
P8	Pearson Correlation	,419**	,319**	,094	,366**	,448**	,117	,300**	1	,346**	,648**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,426	,001	,000	,320	,009		,003	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
P9	Pearson Correlation	,248*	,137	,126	,382**	,514**	,099	,044	,346**	1	,531**
	Sig. (2-tailed)	,033	,246	,284	,001	,000	,401	,710	,003		,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
SKOR	Pearson Correlation	,544**	,525**	,544**	,670**	,763**	,434**	,559**	,648**	,531**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74

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

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

#### Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Reliabilitas Pelayanan

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,750	9

#### Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Validitas Pengetahuan

##### Correlations

		PE1	PE2	PE3	PE4	PE5	PE6	PE7	SKOR
PE1	Pearson Correlation	1	,969**	,183	-,007	,243*	,290*	,157	,594**
	Sig. (2-tailed)		,000	,119	,954	,037	,012	,180	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74
PE2	Pearson Correlation	,969**	1	,173	-,059	,245*	,253*	,129	,534**
	Sig. (2-tailed)	,000		,140	,620	,036	,030	,275	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74
PE3	Pearson Correlation	,183	,173	1	,085	,004	,026	,740**	,357**
	Sig. (2-tailed)	,119	,140		,472	,971	,827	,000	,002

	N	74	74	74	74	74	74	74	74
PE4	Pearson Correlation	-,007	-,059	,085	1	,215	,224	,039	,548**
	Sig. (2-tailed)	,954	,620	,472		,066	,055	,743	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74
PE5	Pearson Correlation	,243*	,245*	,004	,215	1	,890**	,138	,447**
	Sig. (2-tailed)	,037	,036	,971	,066		,000	,242	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74
PE6	Pearson Correlation	,290*	,253*	,026	,224	,890**	1	,182	,551**
	Sig. (2-tailed)	,012	,030	,827	,055	,000		,121	,000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74
PE7	Pearson Correlation	,157	,129	,740**	,039	,138	,182	1	,296*
	Sig. (2-tailed)	,180	,275	,000	,743	,242	,121		,010
	N	74	74	74	74	74	74	74	74
SKOR	Pearson Correlation	,594**	,534**	,357**	,548**	,447**	,551**	,296*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,010	
	N	74	74	74	74	74	74	74	74

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

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

**Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Reliabilitas Pengetahuan**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,697	7

**Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Koefisien Determinan**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,664 <sup>a</sup>	,441	,400	1,945

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X3, X1

b. Dependent Variable: Y

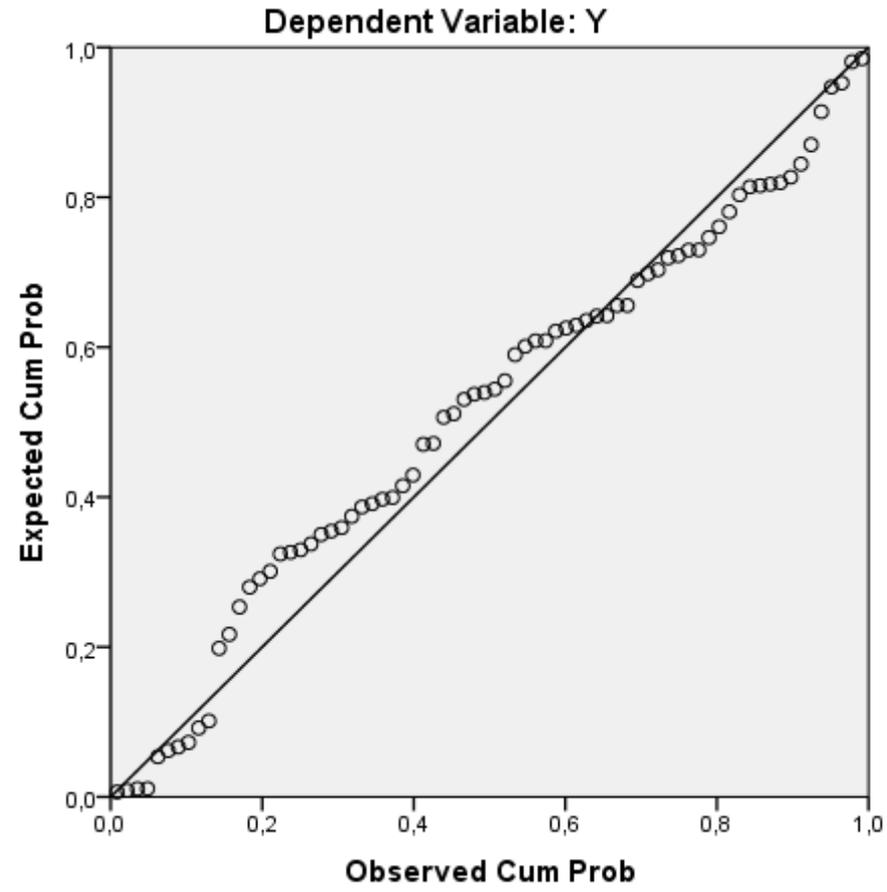
**Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Analisis Regresi Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20,361	5,071		4,015	,000
X1	,248	,081	,341	3,070	,003
X2	,092	,090	,097	1,024	,310
X3	-,143	,072	-,188	-1,984	,051
X4	,560	,135	,430	4,152	,000
X5	-,047	,088	-,053	-,536	,594

a. Dependent Variable: Y

**Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji P-Plot of Regression**

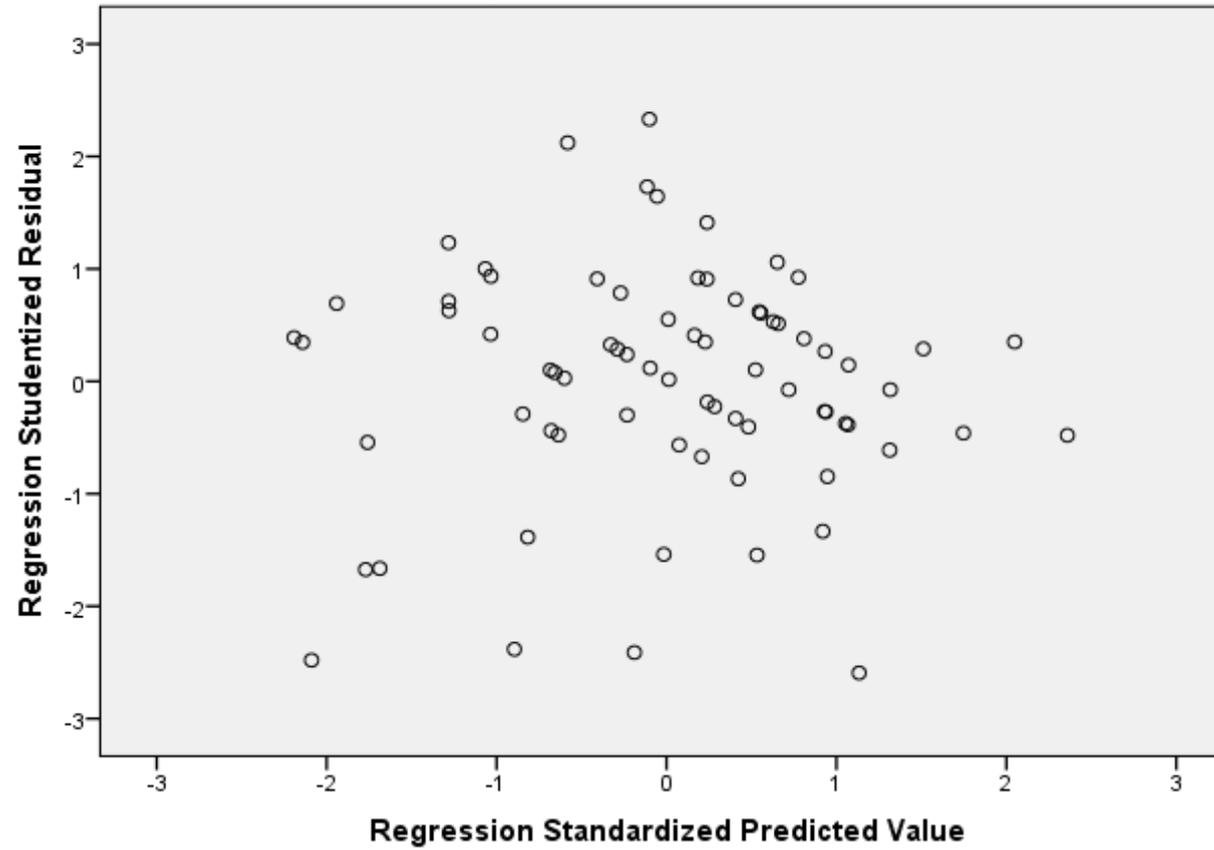
**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



**Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Heterokedastisitas**

**Scatterplot**

**Dependent Variable: Y**



**Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji One Sampel Kolmogrov Smirnov**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		74
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,87694467
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,102
	Positive	,070
	Negative	-,102
Test Statistic		,102
Asymp. Sig. (2-tailed)		,055 <sup>c</sup>

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

**Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Autokorelasi  
Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,664 <sup>a</sup>	,441	,400	1,945	1,234

- a. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X3, X1
- b. Dependent Variable: Y

**Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	202,611	5	40,522	10,715	,000 <sup>b</sup>
Residual	257,173	68	3,782		
Total	459,784	73			

- a. Dependent Variable: Y
- b. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X3, X1

**Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Multikolinearitas**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	20,361	5,071		4,015	,000		
	X1	,248	,081	,341	3,070	,003	,666	1,502
	X2	,092	,090	,097	1,024	,310	,910	1,099
	X3	-,143	,072	-,188	-1,984	,051	,915	1,093
	X4	,560	,135	,430	4,152	,000	,767	1,304
	X5	-,047	,088	-,053	-,536	,594	,852	1,174

- a. Dependent Variable: Y

## DOKUMENTASI





