

**ANALISIS PENGARUH ETIKA, KEPATUHAN SYARIAH,
DAN KUALITAS LAYANAN LEMBAGA KEUANGAN ISLAM
TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH BANK SYARIAH
DI INDONESIA (STUDI KASUS PADA GEN Z
DI KABUPATEN PEKALONGAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

MEISYA ANDINI PUTRI

NIM. 40222107

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2026



**ANALISIS PENGARUH ETIKA, KEPATUHAN SYARIAH,
DAN KUALITAS LAYANAN LEMBAGA KEUANGAN ISLAM
TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH BANK SYARIAH
DI INDONESIA (STUDI KASUS PADA GEN Z
DI KABUPATEN PEKALONGAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

MEISYA ANDINI PUTRI

NIM. 40222107

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2026**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Meisya Andini Putri

NIM : 40222107

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH ETIKA, KEPATUHAN SYARIAH,
DAN KUALITAS LAYANAN LEMBAGA KEUANGAN
ISLAM TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH BANK
SYARIAH DI INDONESIA (STUDI KASUS PADA GEN Z
DI KABUPATEN PEKALONGAN)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 24 Mei 2026

Yang menyatakan



Meisya Andini Putri

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdr. Meisya Andini Putri

Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Meisya Andini Putri
NIM : 40222107
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Etika, Kepatuhan Syariah, dan Kualitas Layanan Lembaga Keuangan Islam Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah di Indonesia (Studi Kasus Pada Gen Z di Kabupaten Pekalongan)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 25 Mei 2026
Pembimbing,



Wilda Yulia Rusvida, M.Sc.
NIP. 199110262019032014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : Meisya Andini Putri
NIM : 40222107
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Etika, Kepatuhan Syariah, dan Kualitas Layanan Lembaga Keuangan Islam Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah di Indonesia (Studi Kasus Pada Gen Z di Kabupaten Pekalongan)
Dosen Pembimbing : Wilda Yulia Rusyida, M.Sc.

Telah diujikan pada hari Senin, tanggal 29 Juni 2026 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

M. Shulthoni, Lc., M.A., M.S.I., Ph.D
NIP. 197507062008011016

Penguji II

Rohmad Abidin, M.Kom.
NIP. 198801062020121006

Pekalongan, 06 Juli 2026

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag.
NIP. 197806162003121003

MOTTO

“Maka sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan,
sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan”
(Q.S. Al-Insyirah : 5-6)

“Kalau dunia nggak baik ke kamu, kamu harus tetap baik sama dirimu sendiri”
(Nadhifa Allya Tsana)



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada mama tercinta, Neni Triana, sosok perempuan hebat yang selalu berjuang untuk kebahagiaan anak-anaknya. Setelah melewati banyak hal dalam hidup, mama tetap kuat, bekerja keras, dan selalu mengusahakan yang terbaik untuk penulis. Terima kasih atas semua doa, pengorbanan, kasih sayang, serta perjuangan yang tidak pernah berhenti sampai penulis bisa berada di titik ini.
2. Penulis mengucapkan terima kasih kepada abak Robert Huki yang telah hadir dalam kehidupan penulis dan menjadi sosok yang begitu baik serta penuh perhatian. Terima kasih karena selalu merawat, menjaga, mendukung, dan menyayangi penulis dengan tulus hingga penulis dapat berada di titik ini. Banyak hal yang mungkin tidak bisa penulis balas satu per satu, tetapi segala kebaikan, usaha, dan kasih sayang abak memiliki arti yang sangat besar bagi penulis. Terima kasih karena selalu berusaha ada dan memberikan yang terbaik untuk keluarga.
3. Adik-adik tersayang, Mutia, Annisa, dan Hanifa, yang selalu memberikan warna, kebahagiaan, serta semangat dalam kehidupan penulis. Terima kasih atas doa, dukungan, canda tawa, dan kebersamaan yang selalu menjadi penguat bagi

penulis selama menjalani perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini. Teruslah tumbuh menjadi pribadi yang baik, kuat, dan membanggakan dengan cara kalian masing-masing.

4. Penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga besar tercinta, terutama Ayah dan Amak, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, perhatian, serta dukungan kepada penulis. Terima kasih karena selalu menjadi tempat pulang dan sumber kekuatan bagi penulis dalam menjalani setiap proses kehidupan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Almamater saya Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Terimakasih kepada Ibu Wilda Yulia Rusyida, M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, memberikan arahan, masukan, serta motivasi kepada penulis dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
7. Terima kasih kepada M. Shulthoni, Lc., M.A., M.S.I., Ph.D. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi kepada penulis selama menjalani perkuliahan.
8. Terima kasih kepada seseorang yang selalu menemani penulis dalam berbagai keadaan, yang selalu memberikan dukungan, perhatian, serta semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena selalu ada dan menjadi tempat penulis bercerita di tengah proses yang tidak mudah ini.
9. Dista, Saifty, Alya, Isma, Intan, dan Sani yang telah menemani dan menjadi bagian dari perjalanan masa perkuliahan penulis. Terima kasih atas dukungan, kebersamaan, cerita, bantuan, serta semangat yang selalu diberikan kepada penulis selama menjalani suka dan duka hingga sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini.
10. Penulis mengucapkan terima kasih kepada teman sekaligus sahabat selama berproses, organisasi UKK Kopma UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Terima kasih atas kebersamaan, pengalaman, dukungan, cerita, dan proses yang telah dilalui bersama selama masa perkuliahan. Kehadiran kalian menjadi salah satu bagian berharga dalam perjalanan penulis hingga dapat menyelesaikan

skripsi ini.

11. Untuk Fia, Atikah, dan seluruh teman-teman KKN, terimakasih atas doa, dukungan, kebersamaan, serta semangat yang selalu kalian berikan.
12. Terima kasih kepada diri sendiri, Meisya Andini Putri, yang telah mampu bertahan dan berjuang hingga sampai pada titik ini. Terima kasih karena tidak memilih menyerah meskipun banyak hal yang harus dilalui selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini. Terima kasih sudah kuat menghadapi rasa lelah, kecewa, takut, dan berbagai keadaan yang tidak selalu mudah. Terima kasih karena tetap berusaha bangkit, belajar, dan melangkah sedikit demi sedikit hingga akhirnya mampu menyelesaikan apa yang telah dimulai. Perjalanan ini mungkin tidak mudah, tetapi diri ini berhasil membuktikan bahwa semua proses, air mata, dan perjuangan tidak sia-sia. Semoga ke depannya penulis dapat terus tumbuh menjadi pribadi yang lebih kuat, lebih baik, dan mampu membanggakan diri sendiri serta orang-orang yang disayangi.
13. Dan terakhir terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, doa, dukungan, serta semangat kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.



ABSTRAK

MEISYA ANDINI PUTRI, Analisis Pengaruh Etika, Kepatuhan Syariah, dan Kualitas Layanan Lembaga Keuangan Islam Terhadap Kepercayaan Gen Z Pada Bank Syariah di Indonesia (Studi Kasus Kabupaten Pekalongan)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh etika, kepatuhan syariah, dan kualitas layanan terhadap kepercayaan Gen Z pada bank syariah di Kabupaten Pekalongan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan perbankan syariah yang semakin pesat serta pentingnya membangun kepercayaan Gen Z sebagai salah satu kelompok yang aktif menggunakan layanan perbankan digital. Kepercayaan menjadi faktor penting dalam menentukan keberlangsungan hubungan antara nasabah dan lembaga perbankan, khususnya di tengah persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 97 nasabah Gen Z bank syariah di Kabupaten Pekalongan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner pada bulan Maret hingga April 2026. Data dianalisis menggunakan aplikasi SPSS versi 27 dengan metode regresi linear berganda. Pengujian data meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel etika dan kepatuhan syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan Gen Z pada bank syariah di Kabupaten Pekalongan. Sementara itu, variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan Gen Z pada bank syariah di Kabupaten Pekalongan. Secara simultan, variabel etika, kepatuhan syariah, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan Gen Z pada bank syariah di Kabupaten Pekalongan. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,733 menunjukkan bahwa variabel etika, kepatuhan syariah, dan kualitas layanan mampu menjelaskan variasi kepercayaan Gen Z pada bank syariah di Kabupaten Pekalongan sebesar 73,3%, sedangkan sisanya sebesar 26,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi bank syariah dalam meningkatkan kepercayaan Gen Z, terutama melalui peningkatan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik generasi tersebut.

Kata Kunci: Etika, Kepatuhan Syariah, Kualitas Layanan, Kepercayaan, Gen Z.

ABSTRACT

MEISYA ANDINI PUTRI, *An Analysis of the Influence of Ethics, Sharia Compliance, and Service Quality of Islamic Financial Institutions on Gen Z's Trust in Sharia Banks in Indonesia (A Case Study of Pekalongan Regency)*

This study aims to analyze the influence of ethics, Sharia compliance, and service quality on Gen Z's trust in Sharia banks in Pekalongan Regency. This study is motivated by the rapid growth of Sharia banking and the importance of building trust among Gen Z, as one of the groups that actively uses digital banking services. Trust is a critical factor in determining the sustainability of the relationship between customers and banking institutions, particularly amid the banking industry's increasingly competitive landscape.

This study employs a quantitative approach using a descriptive method. The sampling technique utilized purposive sampling, with a sample size of 97 Gen Z customers of Sharia banks in Pekalongan Regency. Data collection was conducted through the distribution of questionnaires from March to April 2026. The data were analyzed using SPSS version 27 with the multiple linear regression method. Data testing included validity and reliability tests, classical assumption tests, t-tests, F-tests, and coefficient of determination tests.

The results of the study indicate that, when considered individually, the variables of ethics and Sharia compliance do not have a significant effect on Gen Z's trust in Sharia banks in Pekalongan Regency. Meanwhile, the service quality variable has a positive and significant effect on Gen Z's trust in Sharia banks in Pekalongan Regency. Simultaneously, the variables of ethics, Sharia compliance, and service quality have a significant effect on Gen Z's trust in Sharia banks in Pekalongan Regency. An Adjusted R-Square value of 0.733 indicates that the variables of ethics, Sharia compliance, and service quality account for 73.3% of the variation in Gen Z's trust in Sharia banks in Pekalongan Regency, while the remaining 26.7% is explained by other factors outside the research model. It is hoped that the results of this study can serve as a basis for Islamic banks to enhance Gen Z's trust, particularly by improving service quality in line with the needs and characteristics of this generation.

Keywords: *Ethics, Sharia Compliance, Service Quality, Trust, Gen Z.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Dr. Kuat Ismanto, M.Ag. selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Bapak Drajat Setiawan, M.S.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
5. Ibu Wilda Yulia Rusyida, M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
6. Bapak Dr. M. Shulthoni, Lc., M.A., M.S.I., Ph.D. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA)
7. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral
8. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

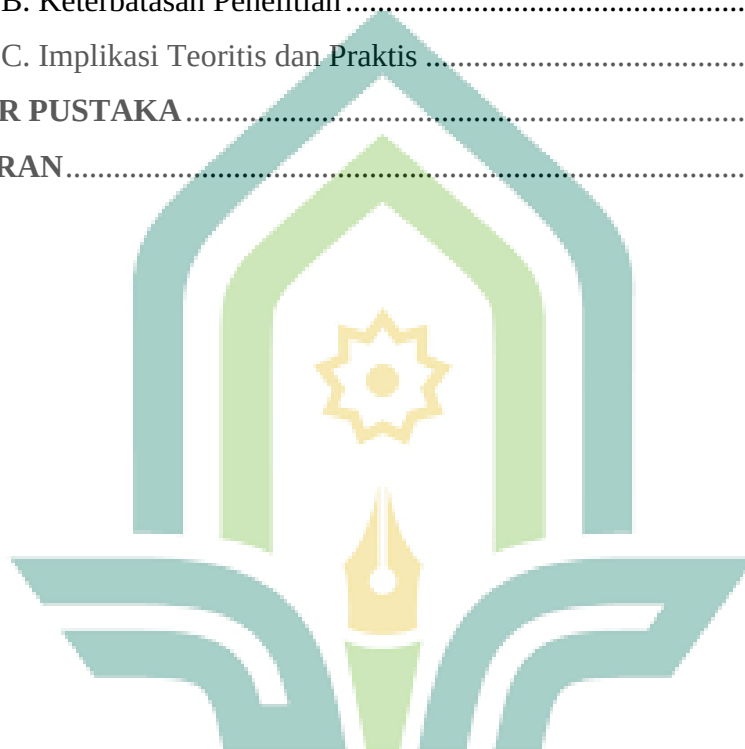
Pekalongan, 24 Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
D. Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Landasan Teori.....	13
B. Telaah Pustaka.....	26
C. Kerangka Berfikir.....	30
D. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Pendekatan Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel Penelitian	35
D. Variabel Penelitian	37
E. Sumber Data	40
F. Metode Pengumpulan Data	40

G. Metode Analisis Data	42
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Deskripsi Data	48
B. Analisis Data	60
C. Pembahasan Hasil Penelitian	71
BAB V PENUTUP	79
A. Simpulan.....	79
B. Keterbatasan Penelitian	80
C. Implikasi Teoritis dan Praktis	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	I



PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi Arab-Latin yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surak Keputusan Bersama Menteri Agama Dan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan RI no. 158/1977 dan no. 0543 b/ U/1987

A. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan dengan tanda ,dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	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
هـ	Ha	H	Ha

B. Vokal

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

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dhammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathah dan ya	Ai	a dan i
...وَ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ - kataba

فَعَلَ - fa'ala

زَكَرَ - zukira

يَذْهَبُ - yaẓhabu

سُئِلَ - su'ila

كَيْفَ - kaifa

هَوَّلَ - haula

C. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
... أَ ا	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
... إ ا	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
... أُ ا	Hammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla

رَمَا - ramā

قِيلَ - qīla

A. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1) Ta'marbutah hidup

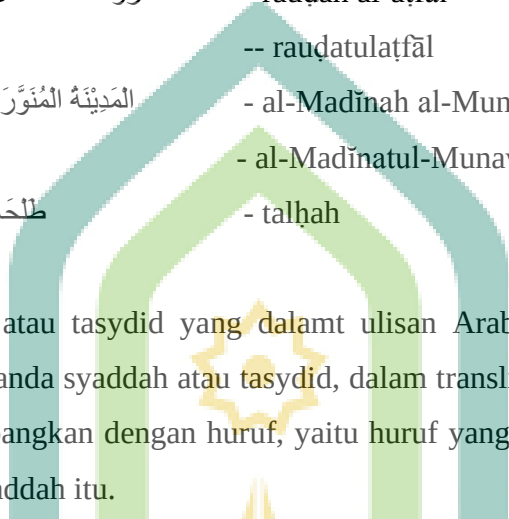
Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2) Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3) Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:



رَوْضَةُ الْاَطْفَالِ	- raudah al-aṭfāl
	-- raudatul-aṭfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	- al-Madīnah al-Munawwarah
	- al-Madīnatul-Munawwarah
طَلْحَة	- talḥah

B. Syaddah

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

Contoh:



رَبَّنَا	- rabbanā
نَزَّلَ	- nazzala
الْبِرَّ	- al-birr
الْحَجَّ	- al-ḥajj

C. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

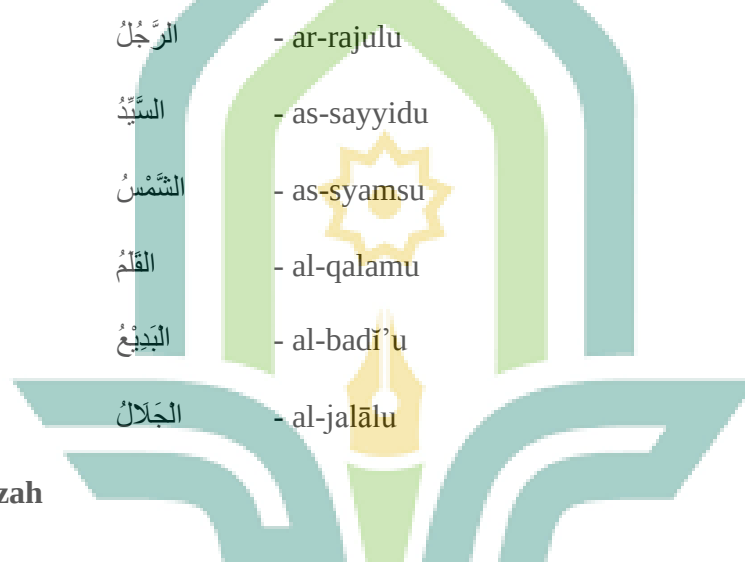
Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

3. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:



D. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُونَ	- ta'khuẓūna
النَّوْءُ	- an-nau'
سَيِّئٌ	- syai'un
إِنَّ	- Ina

أُمِرْتُ - umirtu

أَكَلَ - akala

E. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:



وَلِإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqīn
	Wainnallāhalahuwakhairrāziqīn
وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	Wa auf al-kaila wa-almīzān
	Wa auf al-kaila wal mīzān
إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلَ	Ibrāhīm al-Khalīl
	Ibrāhīm al-Khalīl
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	Bismillāhimajrehāwamursahā
وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَجُّ الْبَيْتِ مِنْ اسْتِطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا	Walillāhi ‘alan-nāsi hijju al-baiti manistaṭā’a ilaihi sabīla
	Walillāhi ‘alan-nāsi hijjul-baiti manistaṭā’a ilaihi sabīlā

F. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ

Wa mā Muhammadun illā rasl

أَنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا

Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsil
allaẓi bibakkat amubāraḳan

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fīh al-
Qur'ānu

Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fīhil
Qur'ānu

وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ

Walaqadra'āhubil-ufuq al-mubīn

Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Alhamdulillāhirabbil al-'ālamīn

Alhamdulillāhirabbilil 'ālamīn

Penggunaan huruf awal capital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan.

Contoh:

نَاصِرٌ مِّنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

Naṣrunminallāhiwafathunqarīb

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

Lillāhi al-amrujamī'an

Lillāhil-amrujamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Wallāhabikullisyai'in 'alīm

G. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman Tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Penduduk Kabupaten Pekalongan Menurut Kelompok Umur Generasi dan Jenis Kelamin.....	6
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel	39
Tabel 4. 1	Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 2	Hasil Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4. 3	Hasil Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4. 4	Hasil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	52
Tabel 4. 5	Hasil Responden Berdasarkan Kepuasan Terhadap Bank Syariah	52
Tabel 4. 6	Tanggapan Responden atas Variabel Etika	53
Tabel 4. 7	Tanggapan Responden atas Variabel Kepatuhan Syariah	55
Tabel 4. 8	Tanggapan Responden atas Variabel Kualitas Layanan	56
Tabel 4. 9	Tanggapan Responden atas Variabel Kepercayaan	58
Tabel 4. 10	Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4. 11	Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4. 12	Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4. 13	Hasil Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4. 14	Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser)	65
Tabel 4. 15	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4. 16	Hasil Uji t (Parsial)	68
Tabel 4. 17	Hasil Uji F (Simultan)	70
Tabel 4. 18	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi	71

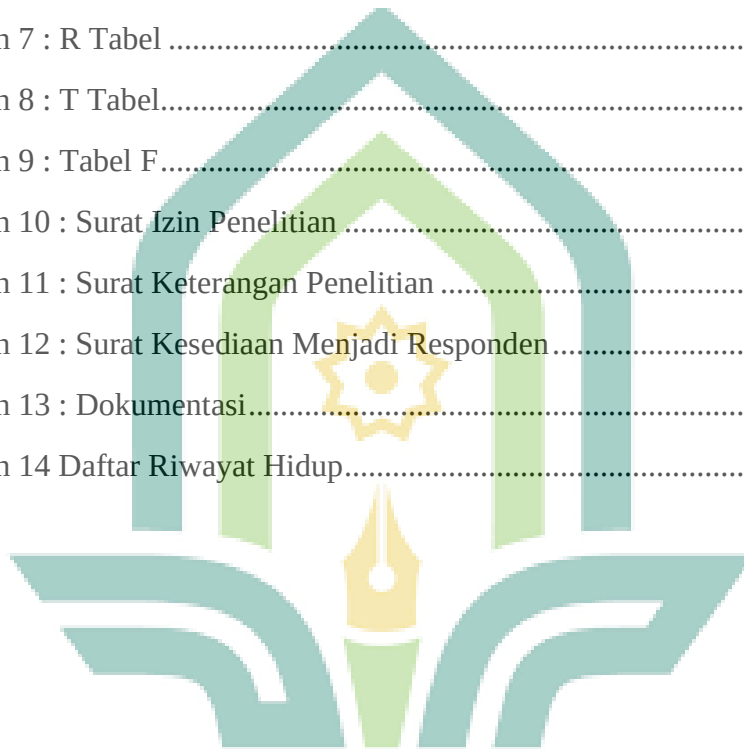
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Akun Bank Syariah	51
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Scatterplot).....	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	I
Lampiran 2 : Tabulasi Data Penelitian.....	VII
Lampiran 3 : Uji Validitas.....	XIX
Lampiran 4 : Uji Reliabilitas.....	XXI
Lampiran 5 : Uji Asumsi Klasik	XXII
Lampiran 6 : Uji Hipotesis	XXIV
Lampiran 7 : R Tabel	XXV
Lampiran 8 : T Tabel.....	XXVI
Lampiran 9 : Tabel F.....	XXVII
Lampiran 10 : Surat Izin Penelitian	XXVIII
Lampiran 11 : Surat Keterangan Penelitian	XXIX
Lampiran 12 : Surat Kesediaan Menjadi Responden.....	XXX
Lampiran 13 : Dokumentasi.....	XXXII
Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup.....	XXXIII



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir, sektor perbankan syariah di Indonesia menunjukkan akselerasi perkembangan yang sangat signifikan. Dinamika pertumbuhan ini merefleksikan perluasan pangsa pasar serta semakin tingginya akseptabilitas masyarakat terhadap sistem keuangan berbasis syariah. Seluruh aset perbankan syariah diperkirakan akan menyentuh IDR 980,30 triliun pada 2024, menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Hal ini menunjukkan kenaikan sebesar 9,88 persen secara tahunan (YoY) pada Desember 2024. Hal ini ditandai dengan peningkatan jumlah nasabah, produk yang lebih beragam, dan penggabungan teknologi digital ke dalam layanan keuangan. Contoh inovasinya yaitu layanan perbankan digital. Melalui digitalisasi layanan, perbankan syariah mampu menyajikan kemudahan bertransaksi bagi nasabah dengan jaminan sistem yang lebih aman serta transparan (Citrawardhani, 2024). Eksistensi perbankan syariah saat ini masih dihadapkan pada realitas rendahnya persentase pangsa pasar apabila disandingkan dengan kapabilitas operasional perbankan konvensional. Ketimpangan skala pasar tersebut menunjukkan bahwa sistem keuangan syariah di tingkat nasional masih memerlukan penguatan literasi dan optimalisasi produk

Ada dua kategori perbankan syariah yang berjalan di Indonesia, yaitu BUS (Bank Umum Syariah) dan UUS (Unit Usaha Syariah). Perbedaan utamanya, BUS adalah bank yang sudah mandiri atau terlepas dari bank konvensional, serta

menjalankan seluruh kegiatannya dengan prinsip syariah (R. Amalia, 2020). Beberapa contoh bank syariah yang ada di Indonesia saat ini yaitu bank syariah seperti Bank Syariah Indonesia, Bank Mega Syariah, dan Bank Muamalat Indonesia. Lembaga keuangan ini bertugas melayani tabungan nasabah, memberikan modal pembiayaan, serta menyediakan jasa perbankan lainnya dengan mengikuti aturan akad Islam, seperti prinsip jual beli dan bagi hasil.

Gen Z (1997-2012) mempunyai kemampuan yang sangat baik dalam memanfaatkan teknologi. Hal ini membuat mereka memiliki standar yang tinggi ketika menggunakan suatu layanan, di mana mereka menginginkan proses yang cepat, dan terbuka. Mereka lebih memilih lembaga perbankan yang tidak hanya memberikan kemudahan teknis, tetapi juga menjunjung tinggi cita-cita etis dan mematuhi prinsip-prinsip Syariah (Pebriyanti, 2024).

Generasi produktif (Generasi Z) memanfaatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan pangsa pasar digital mereka. Teknologi telah menjadi elemen fundamental dalam kehidupan mereka sehari-hari. Lebih jauh lagi, teknologi hadir dan berpotensi merevolusi banyak elemen kehidupan manusia, termasuk bagaimana konsumen memilih produk dan layanan.

Aturan hukum Islam menjadi dasar utama bagi bank syariah dalam mengeluarkan produk maupun layanan mereka. Prinsip inilah yang membuat setiap aktivitas transaksi di bank syariah sangat fokus pada nilai etika dan komitmen kepatuhan. Bagi Generasi Z, yang semakin peduli terhadap nilai-nilai moral dan kelangsungan finansial jangka panjang, dan bank-bank syariah

mempromosikan transparansi dalam semua aspek operasi mereka, termasuk bagaimana mereka menjual barang-barang mereka. Hal ini menanamkan kepercayaan pada nasabah, khususnya Generasi Z, yang sering kali waspada terhadap lembaga keuangan umum.

Prinsip-prinsip tanggung jawab sosial, keadilan, dan kejujuran merupakan bagian dari etika bisnis Islam dan sangat penting untuk memperoleh kepercayaan pelanggan. Penerapan etika bisnis yang konsisten dapat meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat persepsi positif Generasi Z terhadap lembaga keuangan syariah. Penerapan etika dalam pemasaran bank syariah akan menghasilkan pengembangan kepercayaan nasabah. Ketika nasabah melihat bahwa bank syariah memiliki komitmen untuk menyediakan layanan yang adil dan sesuai dengan hukum Islam, kepercayaan mereka akan tumbuh. Oleh sebab itu, penelitian ini akan mengevaluasi secara menyeluruh bagaimana etika digunakan dalam taktik pemasaran bank syariah, serta bagaimana penerapannya mempengaruhi kepercayaan nasabah. Menurut Pitri (2024) penggunaan etika dalam pemasaran bank syariah, seperti transparansi, kejujuran, dan ketaatan, Kondisi tersebut dapat membuat kepercayaan nasabah semakin meningkat sehingga mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.

Operasional perbankan kini menjadi determinan krusial bagi kelompok Generasi Z dalam menentukan lembaga keuangan yang selaras dengan etika dan nilai personal mereka. Aspek infrastruktur digital menjadi ruang lingkup krusial berikutnya dalam pembahasan urgensi ini. Sebagai ilustrasi, aplikasi layanan *mobile banking* Bank Syariah dituntut untuk senantiasa menyelaraskan

fungsionalitas fiturnya dengan standardisasi *sharia compliance* (kepatuhan syariah). Menurut Tribuana Citrawardhani (2024) kepatuhan ini mencakup integrasi prinsip Islam dalam seluruh aktivitas operasional, tradisi transaksi, hingga lini usaha terkait guna menjamin legalitas syar'i secara komprehensif. Wiratnita (2023) membuktikan bahwa kepatuhan syariah memiliki kontribusi positif dan signifikan dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang (Wiratnita, 2020)

Di industri perbankan, kepuasan pelanggan sangat penting. Kepuasan pelanggan tidak hanya menjadi cerminan dari kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank, tetapi juga berperan sebagai indikator penting bagi kinerja serta keberlanjutan industri perbankan. Nasabah yang puas dengan bank mereka cenderung setia, mempromosikannya kepada orang lain, dan menggunakan layanan yang prima jangka panjang lembaga keuangan (Nabilah, 2024).

Kualitas layanan yang prima, termasuk kemudahan akses, kecepatan layanan, dan keamanan bertransaksi, berkontribusi besar terhadap tingkat kepercayaan nasabah, terutama di kalangan masa kini yang sangat mengandalkan teknologi digital. Tumbuh dalam lingkungan yang mengutamakan kecepatan dan praktisitas membuat generasi ini memiliki standar ekspektasi yang tinggi terhadap ketersediaan layanan digital yang responsif serta efisien setiap saat. Dalam kerangka perbankan syariah, Bank Syariah di Indonesia tidak hanya harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip syariah, namun juga harus menyediakan layanan yang relevan dan dapat beradaptasi dengan kebutuhan Generasi Z. Misalnya keamanan transaksi yang terjamin dan

layanan digital yang cepat menjadi kriteria penting bagi generasi ini dalam menentukan apakah akan mempercayai sebuah lembaga keuangan. Ketidaksesuaian layanan yang diterima dengan ekspektasi yang diharapkan dapat mendorong Generasi Z untuk mencari alternatif lembaga keuangan lain. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan peran utama dalam menumbuhkan serta menjaga loyalitas kepercayaan generasi tersebut terhadap Bank Syariah. Penelitian terdahulu Rofiqo et al. (2021) memberikan hasil positif dalam ekspektasi dan kepuasan nasabah. Penguatan pada kedua aspek tersebut secara simultan bertindak sebagai instrumen yang mendorong terciptanya komitmen loyalitas jangka panjang terhadap institusi perbankan syariah.

Dominasi populasi Generasi Z yang memiliki literasi teknologi tinggi memberikan peluang strategis bagi percepatan pertumbuhan industri perbankan syariah. Mengingat peran mereka sebagai pemangku kepentingan utama di masa depan, maka eksplorasi terhadap dimensi persepsi dan kepercayaan menjadi sangat krusial. Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, menjadi landasan utama bagi peneliti untuk melakukan kajian mendalam terkait signifikansi etika bisnis Islam, kepatuhan syariah, dan kualitas layanan dalam membangun kepercayaan Gen Z pada Bank Syariah di Indonesia di wilayah Kabupaten Pekalongan. Melalui temuan ini, manajemen perbankan diharapkan memperoleh landasan teoritis yang kuat untuk memetakan arah kebijakan pasar serta merancang inovasi layanan yang tersusun. Konstruksi tersebut sangat krusial untuk menjembatani operasional perusahaan agar tetap relevan dengan dinamika kebutuhan segmen target.

Kabupaten Pekalongan menjadi salah satu wilayah yang memiliki peluang tinggi untuk pengembangan pasar keuangan syariah. Pada data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Pekalongan tahun 2020, populasi Generasi Z di wilayah tersebut tercatat sebanyak 252.595 jiwa, yang terdiri atas 130.016 penduduk laki-laki dan 122.579 penduduk perempuan. Hal ini menjadikan Generasi Z sebagai kelompok usia terbesar kedua di Kabupaten Pekalongan setelah generasi milenial, seperti tercantum pada tabel berikut.

Tabel 1. 1
Jumlah Penduduk Kabupaten Pekalongan
Menurut Kelompok Umur Generasi dan Jenis Kelamin

Kelompok Umur Generasi	Jumlah Penduduk Kabupaten Pekalongan Menurut Kelompok Umur Generasi dan Jenis Kelamin (Jiwa)		
	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
	2020	2020	2020
Post Generasi Z	64.884	61.767	126.651
Generasi Z	130.016	122.579	252.595
Milenial	135.187	125.532	260.719
Generasi X	97.963	98.039	196.002
Boomer	57.621	60.457	118.078
Pre Boomer	5.936	8.840	14.776

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Pekalongan

Hal ini menandakan bahwa Generasi Z menjadi peluang pasar yang sangat besar bagi Bank Syariah Indonesia untuk memperluas jangkauan layanan sekaligus menambah jumlah nasabah di daerah tersebut. Namun demikian, membangun kepercayaan di kalangan Generasi Z bukanlah tugas yang mudah, karena generasi ini cenderung pemilih.

Kepercayaan Gen Z terhadap pada Bank Syariah di Indonesia ini dibangun tidak hanya berdasarkan asas syariah, tetapi juga pada faktor lainnya seperti

layanan yang beretika, kepatuhan prinsip syariah, dan kualitas layanan. Menurut Soppeng et al. (2024) dalam (Nurhayati et al., 2024) kualitas layanan digital dan waktu reaksi merupakan aspek penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan konsumen terutama di dunia digital saat ini. Sehubungan dengan uraian tersebut, penelitian ini diperlukan untuk menguji secara menyeluruh etika, kepatuhan syariah, dan kualitas layanan terhadap kepercayaan Generasi Z terhadap Bank Syariah di Indonesia, khususnya di Kabupaten Pekalongan.

Penelitian ini berfokus pada kelompok Generasi Z di Kabupaten Pekalongan, wilayah yang mayoritas lembaga keuangannya berbasis syariah, seperti BSI, Bank Muamalat, hingga Bank Jateng Syariah. Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan di sekitar kawasan kampus UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, sebagian besar dari generasi ini ternyata sudah aktif menggunakan layanan dari Bank Syariah Indonesia. Fenomena tersebut menjadi landasan argumentasi yang kuat bagi para peneliti untuk menguji kembali variabel yang memengaruhi kepercayaan Gen Z terhadap lembaga keuangan Islam. Agenda riset ke depan perlu diarahkan pada identifikasi faktor-faktor yang belum teridentifikasi, dengan fokus pada etika, kepatuhan syariah, dan kualitas layanan. Selain itu, pemilihan lokasi penelitian di Kabupaten Pekalongan didasarkan pada pertimbangan jarak yang dekat dengan domisili peneliti sehingga memudahkan dalam pengumpulan data.

Kepercayaan Generasi Z terhadap perbankan syariah menjadi isu yang penting untuk diteliti karena generasi ini merupakan kelompok usia produktif yang akan mendominasi pasar jasa keuangan di masa mendatang. Karakteristik

Generasi Z yang kritis, adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas layanan menjadikan kepercayaan sebagai faktor yang menentukan dalam keputusan mereka menggunakan layanan perbankan syariah. Di sisi lain, hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh etika, kepatuhan syariah, dan kualitas layanan terhadap kepercayaan masih menunjukkan hasil yang beragam, sehingga diperlukan penelitian lanjutan pada konteks dan karakteristik responden yang berbeda, khususnya Generasi Z di Kabupaten Pekalongan.

Penelitian ini memfokuskan objek pada Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank Muamalat Indonesia, dan Bank Jateng Syariah karena ketiga bank tersebut merupakan lembaga perbankan syariah yang memiliki eksistensi dan akses layanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat Kabupaten Pekalongan. Selain itu, berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan peneliti di sekitar lingkungan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, sebagian besar responden mengenal dan menggunakan layanan dari ketiga bank tersebut, terutama Bank Syariah Indonesia. Dengan demikian, pemilihan ketiga bank tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih representatif mengenai kepercayaan Generasi Z terhadap perbankan syariah di Kabupaten Pekalongan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh etika, kepatuhan syariah, dan kualitas layanan terhadap kepercayaan Generasi Z pada Bank Syariah Indonesia, Bank Muamalat Indonesia, dan Bank Jateng Syariah di Kabupaten Pekalongan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang

perbankan syariah serta menjadi bahan pertimbangan bagi pihak perbankan dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan kepercayaan Generasi Z melalui penguatan etika, kepatuhan syariah, dan kualitas layanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah Etika dalam Bank Syariah Umum berpengaruh terhadap kepercayaan Gen Z di Kabupaten Pekalongan?
2. Apakah Kepatuhan Syariah dalam Bank Syariah Umum berpengaruh terhadap kepercayaan Gen Z di Kabupaten Pekalongan?
3. Apakah Kualitas Layanan dalam Bank Syariah Umum berpengaruh terhadap kepercayaan Gen Z di Kabupaten Pekalongan?
4. Apakah Etika, Kepatuhan Syariah, dan Kualitas Layanan dalam Bank Syariah Umum secara simultan berpengaruh terhadap kepercayaan Gen Z di Kabupaten Pekalongan?

C. Tujuan dan Manfaat

Dengan rumusan masalah, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh Etika dalam Bank Syariah Umum terhadap kepercayaan Gen Z di Kabupaten Pekalongan.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kepatuhan Syariah dalam Bank Syariah Umum terhadap kepercayaan Gen Z di Kabupaten Pekalongan.
3. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan dalam Bank Syariah Umum terhadap kepercayaan Gen Z di Kabupaten Pekalongan.

5. Untuk menganalisis pengaruh Etika, Kepatuhan Syariah, dan Kualitas Layanan secara simultan terhadap kepercayaan Gen Z di Kabupaten Pekalongan.

Manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Harapan penulis pada penelitian ini mampu memberikan manfaat secara teoritis yang nantinya dapat berkontribusi terhadap ilmu pengetahuan, terkhusus dalam sektor perbankan yang berkaitan dengan etika, kepatuhan syariah, dan kualitas layanan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penulis berharap penelitian ini mampu memberikan peningkatan kapasitas dalam bagaimana cara berpikir untuk memecahkan suatu permasalahan serta meningkatkan pemahaman penulis dalam memahami topik penelitian.

b. Bagi Bank Syariah di Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan bagi semua bank syariah di Indonesia untuk menjaga etika perusahaan, meningkatkan pelaksanaan kepatuhan syariah, serta memperbaiki kualitas layanan berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Dengan demikian, perbankan syariah dapat lebih dipercaya, terutama oleh generasi Z, segmen yang penting bagi kelangsungan jangka panjang industri perbankan.

c. Bagi Nasabah

Pada penelitian dapat memberikan gambaran mengenai perlunya memperhatikan pertimbangan etika, kepatuhan syariah, dan kualitas layanan dalam memilih lembaga keuangan syariah bagi nasabah, khususnya generasi Z.

D. Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam pendahuluan terdapat bagian awal dengan tujuan untuk mudah dipahami yang mana meliputi latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan sistematika pembahasan dalam penelitian kuantitatif ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab II disusun setelah pendahuluan untuk membantu pembaca memahami teori-teori yang menjadi dasar penelitian ini. Bab ini memuat landasan teori, tinjauan pustaka, kerangka berpikir, serta hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metode penelitian ditempatkan dibagian landasan teori ini agar dapat dengan mudah dipahami oleh pembaca mengenai metode penelitian apa yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Setelah penyajian metode penelitian, pada bab pembahasan dan hasil disusun untuk menjabarkan hasil yang diperoleh pada setiap tahapan penelitian kuantitatif yang dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Penutup ditempatkan setelah hasil dengan tujuan untuk menyimpulkan hasil dari penelitian ini dan memberikan saran dari seluruh penelitian yang telah peneliti lakukan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini fokus melihat bagaimana hubungan antara etika, kepatuhan syariah, dan kualitas layanan di lembaga keuangan Islam terhadap tingkat kepercayaan Generasi Z pada Bank Syariah di Indonesia, khususnya di wilayah Kabupaten Pekalongan. Dari hasil olah data dan diskusi panjang pada bab-bab sebelumnya, ada beberapa poin kesimpulan penting yang bisa kita ambil:

1. Etika tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah Gen Z pada Bank Syariah di Kabupaten Pekalongan. Berarti bahwa peningkatan Etika belum mampu secara langsung meningkatkan Kepercayaan nasabah Gen Z pada Bank Syariah di Kabupaten Pekalongan.
2. Kepatuhan Syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap terhadap Kepercayaan Nasabah Gen Z pada Bank Syariah di Kabupaten Pekalongan. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan prinsip-prinsip syariah belum menjadi pertimbangan utama bagi Gen Z dalam membentuk Kepercayaan terhadap Bank Syariah di Kabupaten Pekalongan.
3. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Kepercayaan Nasabah Gene Z pada Bank Syariah di Kabupaten Pekalongan. Artinya, peningkatan kualitas layanan yang diberikan akan

4. diikuti dengan meningkatnya Kepercayaan Gen Z terhadap Bank Syariah, seperti pelayanan yang cepat, ramah, dan mudah diakses, maka nasabah Gen Z akan terus semakin mempercayai bank syariah. Hal ini mengindikasikan bahwa penguatan X3 berbanding lurus dengan pertumbuhan rasa percaya Gen Z terhadap Bank Syariah di Indonesia. Penyediaan layanan yang mengutamakan efisiensi waktu, pendekatan yang humanis, serta fleksibilitas akses menjadi penting yang membuat Gen Z untuk menaruh prospek kepercayaan yang lebih tinggi.
5. Etika, Kepatuhan Syariah, dan Kualitas Layanan secara simultan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah Gen Z Pada Bank Syariah di Kabupaten Pekalongan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan Kepercayaan Nasabah Gen Z Pada Bank Syariah di Kabupaten Pekalongan.

B. Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup responden yang digunakan hanya mencakup Generasi Z di Kabupaten Pekalongan, sehingga temuan penelitian ini belum tentu mencerminkan kondisi Generasi Z secara menyeluruh pada daerah lain. Proses pengumpulan data di studi ini dilakukan dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner secara teratur kepada kelompok responden yang sudah ditentukan sebelumnya, sehingga jawaban yang diberikan responden bergantung pada pemahaman dan persepsi masing-masing individu terhadap pernyataan yang tersedia. Dalam proses penyebaran kuesioner, peneliti juga tidak dapat mengontrol sepenuhnya keseriusan responden dalam mengisi jawaban, sehingga

masih terdapat kemungkinan adanya jawaban yang kurang sesuai dengan kondisi sebenarnya.

C. Implikasi Teoritis dan Praktis

Pada hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat sejumlah implikasi yang perlu diperhatikan.

1. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini mendukung *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang menjelaskan bahwa sikap dan kepercayaan individu terbentuk melalui pertimbangan serta pengalaman yang diperoleh. Dalam penelitian ini, kualitas layanan terbukti menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap kepercayaan Generasi Z pada bank syariah dibandingkan etika dan kepatuhan syariah. Hal tersebut menunjukkan bahwa Generasi Z cenderung lebih mempertimbangkan pengalaman penggunaan layanan secara langsung dalam membangun kepercayaan terhadap bank umum syariah.

2. Implikasi Praktis

Manajemen bank syariah bisa memanfaatkan hasil studi ini sebagai cermin untuk berbenah (evaluasi) sekaligus rujukan penting dalam merancang strategi bisnis mereka. *Output* ini bermanfaat untuk mengukur efektivitas serta kapabilitas institusi dalam merumuskan kebijakan yang tepat sasaran guna mengoptimalkan loyalitas dan kepercayaan nasabah, khususnya dari segmen Gen Z. Bank syariah perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan, terutama pada layanan digital, kemudahan transaksi, serta kecepatan pelayanan karena faktor tersebut lebih diperhatikan oleh Generasi

Z. Pemeliharaan terhadap standar etika dan kepatuhan syariah menjadi aspek yang tidak boleh diabaikan. Penegakan kedua ini memegang peranan dalam merawat persepsi makro masyarakat, sekaligus memastikan bahwa karakteristik dan identitas nilai-nilai syariah tetap melekat kuat pada tubuh institusi



DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, N., Syarofi, M., & Usman, S. (2025). Pengaruh Kepatuhan Syariah Terhadap Kepercayaan Nasabah BNP Paribas Syariah. *Al-Hukmi: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Dan Keluarga Islam*, 6(2), 1–10. <https://doi.org/doi.org/10.35316/alhukmi.v6i2.7645>
- Amalia, R. (2020). Bagaimanakah Kinerja Bank Umum Syariah di Indonesia?: Penilaian dengan Sharia Maqashid Index (SMI). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 49–69. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.22.46-69>
- Amri, N. F., Mubarak, A. F., & Nafisah, Z. (2026). Pengaruh Kepatuhan Syariah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Anggota Pada Produk Si Kaya Di BMT Yamamus Jepara. *Ekoma : Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi*, 5(4), 4360–4373. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v5i4.15757>
- Asmayanti, R., Romadhona, W., Vinolia, C., Alvarido, R., Fathasyah, M., & Antasari, R. (2026). Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepercayaan Konsumen PT Rama Trimitra Development. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 1–11. <https://doi.org/10.53697/emak.v7i1.3768>
- Azizah, A. N., Mardian, S., & Baehaqi, A. (2021). Presepsi Pengelola Dan Implementasi Kepatuhan Syariah Pada BMT Binamas. *JESKaPe: Jurnal Ekonomi Syariah, Akuntansi Dan Perbankan*, 5(2), 175–202. <https://doi.org/doi.org/10.52490/jeskape.v5i2.15>
- Azrila, F. (2024). *Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menabung Generasi Z pada Bank Syariah* [UIN Syarif Hidayatullah Jakarta]. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/79574>
- Cahyani, P. D., & Alvianto, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Pemasaran Spiritual terhadap Kepuasan Nasabah (Komparasi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dan Purwokerto). *Islamadina : Jurnal Pemikiran Islam*, 21(1), 27–41. <https://doi.org/10.30595/islamadina.v0i0.6516>
- Citrawardhani, S. T. (2024). *Pengaruh Keintiman Nasabah, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepatuhan Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Pada Generasi Z di DIY* (Vol. 15, Issue 1). Universitas Islam Indonesia.

- Dharman. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Strategi Pemasaran Syariah, Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Kepercayaan Konsumen Pada UMKM Mohawi Konawe Kepulauan. *Journal of Management and Creative Business (JMCBUS)*, 2(2), 209–228. <https://doi.org/10.30640/jmcbus.v2i2.2343>
- Fernanda, W. A., Nasution, J., & Silalahi, P. R. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi Perusahaan dan Teknologi Biometrik Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 1(4), 679–689. <https://doi.org/doi.org/10.61722/jmia.v1i4.2402>
- Haida, S. (2020). Pengaruh Pemahaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syari'ah Indonesia Kota Dumai. *Al-Hisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 66–77. <https://doi.org/10.57113/his.v3i1.216>
- Istiqomah, N. K., & Nurhidayati, M. (2023). Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Pada Rumah Loundry Di Desa Biting Badegan Ponorogo. *Al-Intifaq: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(1), 11. <https://doi.org/10.31958/al-ittifaq.v2i1.6549>
- Jannati, M. (2022). *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam dan Islamic Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang (KC) Madiun)*. IAIN Ponorogo.
- Jasri, J., Said, S., & K., A. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Etnis Tionghoa Menggunakan Jasa Bank Syariah. *Iqtishadia: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari*, 7(1), 1–16. <https://doi.org/10.1905/iqtishadia.v7i1.2915>
- Kurniawan, A. S., Widowati, R., & Handayani, S. D. (2022). Integrasi Theory of Reasoned Action (TRA) pada Minat Pemesanan Kembali Kamar Hotel Menggunakan Aplikasi Pemesanan Kamar Hotel Online. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan (Journal of Theory and Applied Management)*, 15(1), 77–90. <https://doi.org/10.20473/jmtt.V15I1.34935>
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif* (Cetakan 3). Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Mahendra Agatha, E., & Claretta, D. (2023). Program Pendayagunaan Masyarakat Pada Kegiatan LMI Innovation Weeks 2023. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 234–237.

- Maslihatin, A., & Riduwan, R. (2020). Analisis Kepatuhan Syariah pada Bank Syariah: Studi Kasus Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*, 4(1), 27–35. <https://doi.org/10.32483/maps.v4i1.47>
- Nabila, A., & Fadila, A. N. (2025). Analisis Implementasi Manajemen Risiko pada UMKM Fotocopy Cipta Warna Panyileukan. *Jurnal Serambi Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 596–603.
- Nabilah, S. I. (2024). *Pengaruh Harga, Produk, Kualitas Layanan, dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pasuruan Sudirman 1*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Napitupulu, S., Tapiomas, N., & Tobink, R. (2021). *Manajemen pemasaran : pendekatan praktis dengan teori-teori para ahli*. PT. Atalya Rileni Sudeco.
- Nirawati, L., Ayu, B., Safitri, D., & Ahmad, F. (2020). Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Kepercayaan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek (Studi Pada Mahasiswa Aktif Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur). *Syntax Idea*, 2(9), 594–604. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v2i9.560>
- Nur Aini, Irawati HM, A. (2025). Analisis Tingkat Pemahaman Siswa terhadap Lembaga Keuangan Syariah (Studi Kasus di SMA Negeri 1 Tarakan). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 4(2), 131–149. <https://doi.org/10.55606/jimak.v4i2.4615>
- Nurhayati, N., Gani, I., & Supriadi, S. (2024). Analisis Penerapan Strategi E-Service Quality dalam Upaya Mempertahankan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Makassar Veteran. *Journal of Institution and Sharia Finance*, 7(2), 77–89. <https://doi.org/10.24256/joins.v7i2.5370>
- Nuril Choirunnisa, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan BSI Mobile Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Kepuasan Nasabah (Studi Pada Generasi Z di Jabodetabek)*. UIN Syarif Hidayatullah.
- Nurjanah, D., Mukhsin, M., & Satyanegara, D. (2023). Pengaruh Kepercayaan , Berbagi Informasi , Dan Kolaborasi Yang Terintegrasi Terhadap Kinerja Rantai Pasok Pada Industri Kayu. *Tirtayasa Ekonomik*, 18(1), 160–177. <https://doi.org/10.35448/jte.v18i1.18804>
- Pebriyanti, S. B. (2024). *Minat Generasi Y dan Z di Jawa Barat Menggunakan Produk dan Layanan Bank Syariah: Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Digital Marketing, dan Kepercayaan* [Universitas Pendidikan Indonesia]. <https://repository.upi.edu/125936/>

- Pitri. (2024). Analisis Konsep Dasar Pemasaran Bank Syariah Dalam Perspektif Etika Dan Kepercayaan Nasabah. *Expense: Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/httdoi.org/10.36908/expense.v1i1.1360>
- Pitri, P., Choiriyah, C., & Choirunnisak, C. (2025). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Generasi Z Dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah STEBIS IGM Palembang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 5(2), 833–842. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v5i2.736>
- Pratiwi, H. I., & Ansori, M. (2024). Analisis Kepatuhan Syariah pada KSSPS BMT Guna Lestari. *Bulletin of Community Engagement*, 4(3), 785–794. <https://attractivejournal.com/index.php/bce/>
- Qalbia, F., Saputra, M. R., Khusus, D., & Jakarta, I. (2023). Peran Etika dalam Menjaga Integritas dan Kepercayaan Publik terhadap Industri Perbankan di Indonesia. *CEMERLANG: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 3(1), 277–286. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v2i1.3298>
- Rofiqo, A., Addinata, V. H., & Sari, D. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan dan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator Bank Syariah di Ponorogo. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.21154/etihad.v1i1.2732>
- Sabrina, C. Z. S., & Rialdy, N. (2024). Peran Etika Bisnis Dalam Membangun Kepercayaan Konsumen. *JoSES: Journal of Sharia Economics Scholar*, 2(4), 24–28. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14619728>
- Sugiyono. (2008). Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. *Bandung: Alfabet*.
- Sugiyono, P. (2019). Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&d dan Penelitian Pendidikan). *Metode Penelitian Pendidikan*.
- Susanti, N. I., Inayah, N., & Hidayah, A. N. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Islam dan Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Banyuwangi. *Journal of Islamic Banking*, 3(2), 47–64. <https://journal.iaialhikmahtuban.ac.id/index.php/JIB/article/view/449/261>
- Widi Astuti, Y., Agriyanto, R., & Turmudzi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, XIX(3), 134–158. <https://doi.org/10.14710/jspi.v19i3.134-158>

- Widjajanta, B., Lisnawati, & Tanuatmodjo, H. (2021). Kajian Empirik Strategic Alliance, Islamic Ethical Behavior dan Kepercayaan dalam Perspektif Nasabah (Survei pada Nasabah Bank Syariah Indonesia). *Journal of Business Management Education (JBME)*, 6(2), 63–70. <https://doi.org/10.17509/jbme.v6i2.40152>
- Wiratnita, I. (2020). Pengaruh Prinsip Kepatuhan Syariah, Komitmen Agama Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang. *Journal GEEJ*, 7(2), 680–692.

