

**DETERMINAN KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP TEGAL SLAWI**

SKRIPSI

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



Oleh :

NELA AGUSTIN
NIM. 4219079

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

2023

**DETERMINAN KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP TEGAL SLAWI**

SKRIPSI

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



Oleh :

NELA AGUSTIN
NIM. 4219079

**PROGRAM PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
KH. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nela Agustin

Nim : 4219079

Judul Skripsi : **Determinan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tegal Slawi**

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, 8 Oktober 2023

Yang Menyatakan,



Nela Agustin

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdr. **Nela Agustin**

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/i :

Nama : **Nela Agustin**
NIM : **4219079**
Judul Skripsi : **Determinan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tegal Slawi**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat dimunaqasahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 20 Oktober 2023
Pembimbing



Ali Amir Isfandiar, M.Ag.
NIP. 19740812 200501 1 002

PENGESAHAN



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 (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : Nela Agustin
 NIM : 4219079
 Judul : **Determinan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tegal Slawi**
 Dosen Pembimbing : Ali Amin Isfandiar, M.Ag

Telah diujikan pada hari Jumat tanggal 10 November 2023 dinyatakan **LULUS** serta diterima salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

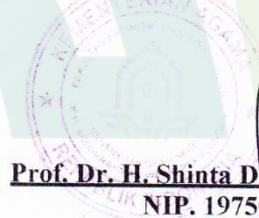
Penguji I

Penguji II

Drajat Stiawan, M.Si
 NIP. 198301182015031001

Pratomo Cahyo Kurniawan, M.Ak
 NIP. 198907082020121010

Pekalongan, 10 November 2023
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. H. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
 NIP. 19750220199932001

MOTTO

*“Memulai dengan penuh keyakinan, menjalankan dengan penuh keikhlasan,
menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan”*

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah : 5-6)



PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, Tuhan pencipta alam semesta, atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad *Shalallahu'Alaihi Wasallam* beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga *yaumul qiyamah* nanti. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan 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 doa dan semangat dari pihak, dengan kerendahan hati penulis mempersembahkan Skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Slamet dan Ibu Kasih yang selalu mendo'akan, mengasuh, membesarkan, membimbing, dan memberikan semangat, dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kesabaran. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan kalian Bapak dan Ibu.
2. Kakak penulis yaitu Dairoh serta keluarga besar Kakek Sarijan dan Kakek Tarmani (Almarhum) yang telah memberikan dukungan baik moral maupun material, dan selalu menjadi penyejuk serta semangat penulis dalam perjuangan.
3. Partner penulis Vena Quin Indriani, Nia Yuliana dan Sherly Amalia yang selalu memotivasi, mendampingi, memberikan semangat, dan selalu membantu baik dalam hal moral maupun material.
4. Keluarga besar penulis Ikrar Gaok yang telah memberikan banyak pengalaman dan pengetahuan baru bagi penulis dan yang telah memberikan banyak dukungan sepenuhnya.

5. Sahabat-sahabat penulis Diana Dina Dilova, Shinta Ameliani, Syafa Rizqi, Khoirunnisa, Nila Sofa, Lilis Diana, Fiqi Qodrunnada, Zaqirotul Maghfiroh, Azka Nailul I, Ni'am Sukri, Aji Mustakim, Amar Septiawan, Khamid Abd Manan, Anjas Ramadhan, Arief Fahmi, Sevri Akhir S, Irfah Rahmawati, Intan Putri, Nisa, Voni Geraldin, dan lainnya yang penulis tidak bisasebutkan satu persatu.yang selalu mendampingi, memperhatikan, menyayangi, dan memotivasi dalam penyusunan karya tulis ini dengan penuh kasih sayangnya.
6. Arief Fahmi dan Sevri Akhir S sebagai sosok yang banyak memberikan dorongan, dukungan, dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Keluarga besar SMK PGRI 2 Taman Peralang, yang selalu mendampingi, memperhatikan, menyayangi, dan memotivasi dalam penyusunan karya tulis ini dengan penuh kasih sayangnya.
8. Keluarga besar "Pandewi", yang banyak memberikan dorongan, do'a, dukungan dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

ABSTRAK

NELA AGUSTIN. Determinan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tegal Slawi

Sebagian besar masyarakat Kota Slawi, beragama Islam yang religius. Namun, mayoritas lebih *familiar* bank konvensional daripada bank syariah. Keberadaan bank syariah yang relatif baru di Kota Slawi dibandingkan dengan bank konvensional adalah fakta. Sehingga pengenalan produk dan kualitas pelayanan bank syariah kurang dikenal. Apalagi minimnya pengaruh agamawan dan tokoh masyarakat dalam diskusi publik tentang topik bank syariah, sehingga mayoritas masyarakat Kota Slawi lebih memilih bank konvensional. Sementara studi penelitian terdahulu menghasilkan temuan yang tidak konsisten (inkonsistensi) mengenai keempat faktor yang akan diteliti, yaitu religiositas, produk, kualitas pelayanan dan norma subyektif terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah khususnya BSI. Tujuan dari penelitian ini adalah bagaimana faktor tersebut, yaitu religiositas, produk, kualitas pelayanan dan norma subyektif secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih BSI KCP Tegal Slawi.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode angket (kuesioner) dengan menggunakan sampel sebanyak 100 nasabah. Teknik pengambilan sampel dengan metode *probability sampling jenis sample random sampling* (SRS). Penelitian ini menggunakan metode analisis data uji regresi linier berganda dengan bantuan IBM SPSS 26.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel religiositas, kualitas pelayanan dan norma subyektif terhadap keputusan nasabah untuk memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tegal Slawi. Namun, tidak terdapat pengaruh pada variabel produk terhadap keputusan nasabah untuk memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tegal Slawi. Sementara secara simultan menunjukkan bahwa semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji koefisien determinan diperoleh *adjusted R square* sebesar 0,791, yang menunjukkan bahwa keputusan nasabah untuk memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tegal Slawi dijelaskan oleh variabel religiositas, kualitas pelayanan dan norma subyektif sebesar 79,1% sedangkan sisanya sebesar 20,9%, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian.

Kata kunci: Religiositas, Produk, Kualitas Pelayanan dan Norma Subyektif dan Keputusan Memilih

ABSTRACT

NELA AGUSTIN. Determinants of Customer Decisions to Choose Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tegal Slawi

Most of the people of Slawi City are religious Muslims. However, the majority are more familiar with conventional banks than Islamic banks. The existence of sharia banks which are relatively new in Slawi City compared to conventional banks is a fact. So the product introduction and service quality of sharia banks are less well known. Moreover, there is minimal influence of religious figures and community leaders in public discussions on the topic of Islamic banking, so that the majority of the people of Slawi City prefer conventional banks. Meanwhile, previous research studies produced inconsistent findings regarding the four factors to be studied, namely religiosity, products, service quality and subjective norms regarding customers' decisions to choose sharia banks, especially BSI. The aim of this research is how these factors, namely religiosity, product, service quality and subjective norms partially influence the customer decisions to choose BSI KCP Tegal Slawi.

This research is a type of quantitative research. The data collection method in this research is a questionnaire method using a sample of 100 customers. The sample collection technique uses a probability sampling method, random sampling (SRS). This research uses a multiple linear regression test data analysis method with the help of IBM SPSS 26.0.

The research results show that there is a partial influence between the variables religiosity, service quality and subjective norms on customers' decisions to choose Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tegal Slawi. However, there is no influence on product variables on customers' decisions to choose Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tegal Slawi. Meanwhile, it simultaneously shows that all independent variables have an effect on the dependent variable. The determinant coefficient test obtained an adjusted R square of 0.791, which shows that the customer's decision to choose Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tegal Slawi is explained by the variables religiosity, service quality and subjective norms of 79.1% while the remaining 20.9% is explained, by other variables not used in the research.

Keywords: Religiosity, Products, Service Quality and Subjective Norms and Voting Decisions

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil ‘Alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan lancar. Sholawat serta salam penulis wasilahkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga kita termasuk umatnya yang akan mendapat syafa’at Allah melalui perantaranya. Dalam penyusunan Skripsi yang berjudul “Determinan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tegal Slawi” ini sebagai syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan, penulis banyak mendapat bimbingan, motivasi, dan saran-saran dari banyak pihak sehingga penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

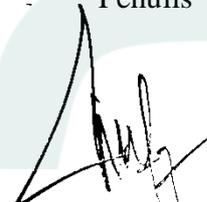
1. Ayah dan Ibu beserta keluarga atas dukungan baik moral maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya di UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan atas kebijakannya sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya di UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Ibu Prof Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Bapak Dr. H. Tamamudin, M.M selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Bapak H. Shulthoni, Lc., M.A., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan
6. Bapak Drajat Stiawan, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan

8. Dosen Pembimbing Skripsi penulis, Bapak Ali Amin Isfandiari, M.Ag. yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Dosen Pembimbing Akademik penulis, Bapak Agus Arwani, M.Ag. yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam kelancaran skripsi ini.
10. Almamater penulis jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
11. Lembaga BSI KCP Tegal Slawi yang telah membantu penulis dalam proses penelitian hingga skripsi ini selesai dengan memberikan izin penelitian, dukungan, dan semangat kepada penulis selama melakukan penelitian
12. Semua teman dan sahabat angkatan 2019 Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
13. Semua teman-teman dan seluruh pihak yang telah berjasa dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis sadar sepenuhnya bahwa Skripsi ini telah melalui proses perbaikan. Oleh karena itu, penulis mengharap kritik dan saran yang membangun dari setiap pembaca demi perbaikan skripsi ini dan sebagai pedoman skripsi-skripsi selanjutnya. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Pekalongan, 8 Oktober 2023

Penulis



NELA AGUSTIN
NIM. 4219079

DAFTAR ISI

JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Keputusan Memilih.....	12
2. Religiositas	13
3. Produk	15
4. Kualitas Pelayanan.....	17
5. Norma Subyektif.....	18
B. Telaah Pustaka	20
C. Kerangka Berpikir	26
D. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	33

A. Metode Penelitian.....	33
B. Jenis Penelitian.....	33
C. Pendekatan Penelitian.....	33
D. Setting Penelitian	34
E. Populasi dan Sampel Penelitian	34
F. Variabel Penelitian	36
G. Sumber Data	39
H. Teknik Pengumpulan Data	39
I. Metode Analisis Data	41
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Deskripsi Objek Penelitian	47
B. Deskripsi Data.....	48
C. Analisis Data.....	49
1. Analisis Deskriptif	49
2. Deskripsi Analisis Variabel / Distribusi Jawaban Responden	53
3. Uji Validitas	61
4. Uji Reliabilitas.....	63
D. Uji Asumsi Klasik	64
E. Analisis Regresi Linier Berganda	68
F. Uji Hipotesis	71
G. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	74
H. Pembahasan	75
BAB V PENUTUP	84
A. Simpulan.....	84
B. Saran.....	85
C. Keterbatasan Penelitian	86
D. Implikasi Penelitian.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN 1	I

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam Bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan arab di lambangkan dengan huruf dan sebaian di lambangkan dengan tanda, dan sebaian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasi nya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	bā'	B	Be
ت	tā'	T	Te
ث	śā'	ś	es (dengan titik diatas)
ج	Jīm	J	Je
ح	ĥā'	ĥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	khā'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik diatas)
ر	rā'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es

ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Sād	ṣ ḍ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	tā'	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	zā'	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Ki
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Wāwu	W	We
ه	Hā'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	yā'	Y	Ye

2. Vokal

Voka Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
ا = a		ا = ā
ا = i	اى = ai	اى = ā
ا = u	او = au	او = ū

3. Ta Marbuṭah

Ta marbuṭah hidup dilambangkan dengan /t/, Contoh:

مرأة جميلة ditulis *mar'atunjamīlah*

Ta marbuṭah mati dilambangkan dengan /h/, Contoh:

فاطمة ditulis *fātimah*

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi syaddad tersebut.

Contoh:

رَبَّانَا	ditulis	<i>rabbanā</i>
نَزَّلَ	ditulis	<i>nazzala</i>

5. Kata Sandang (Artikel)

Kata sandang yang di ikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيد	ditulis	<i>as-Sayyidah</i>

Hamzah Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	ditulis	<i>al-badi'</i>
الجالل	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Yang berada pada awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada ditengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'/. Contoh:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	2
Tabel 2. 1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 19	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 20	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 **Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1	Surat Permohonana Izin Penelitian ..	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2	Surat Keterangan Objek Penelitian ..	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4	Tabulasi Data Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5	Identitas Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6	UjiValiditas.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8	Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9	Uji Hipotesis Tabel r	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10	Tabel r.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11	Tabel t.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 12	Tabel F.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 13	Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 14	Riwayat Hidup Penulis	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia cukup pesat, sehingga memberikan pengaruh luas terhadap upaya perbaikan ekonomi umat dan kesadaran untuk mengadopsi dan ekspansi lembaga keuangan. Lembaga keuangan syariah merupakan badan usaha dalam bidang keuangan syariah dengan aset berupa keuangan maupun non keuangan yang berlandaskan prinsip syariah (Winda Afrillia et al., 2022).

Bank syariah merupakan salah satu instrumen yang digunakan untuk menegakan aturan-aturan ekonomi islami. Oleh karenanya, keberadaannya harus dipandang dalam konteks keseluruhan keberadaan masyarakat, serta nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat yang bersangkutan. Berbagai upaya telah dilakukan oleh praktisi perbankan untuk mengembangkan produk-produk baru yang bertujuan untuk memenuhi keperluan masyarakat (Nina Dwi Nurjanahtin, 2019).

Aset bank syariah kecil sehingga menjadi permasalahan bagi bank syariah dalam transaksi antar bank terutama transaksi internasional. Permasalahan yang dihadapi bank syariah membuat pengambil kebijakan ekonomi islam dan perbankan islam untuk melakukan *merger*. Dampak dari *merger* otomatis meningkatkan dua hal, yaitu peningkatan aset dan peningkatan jumlah nasabah (Afriani Gultom & Siregar, 2022).

Tabel 1. 1**Perkembangan jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tegal Slawi**

Tahun	Bulan	Jumlah nasabah
2022	April-Juni	14,921
2022	Juli-September	15,511
2022	Oktober-Desember	16,346
2023	Januari-Maret	16,936

Sumber : wawancara Branch Operations Service Manager BSI KCP Tegal Slawi

Data pada tabel 1.1, menunjukkan bahwa setiap bulannya pengguna BSI selalu mengalami peningkatan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal menuturkan bahwa tahun 2020 penduduk muslim di Slawi saat ini mencapai 75, 633 jiwa dan pada tahun 2021 mengalami peningkatan menjadi 76, 060 Jiwa. Hasil wawancara menurut Ibu Puput selaku *branch operations* pada tanggal 10 Agustus 2023 bahwa, Kota Slawi memiliki penduduk yang mayoritas beragama Islam, namun mayoritas lebih *familiar* bank konvensional daripada bank syariah. Sehingga pengenalan produk dan kualitas pelayanan kurang dikenal. Apalagi minimnya agamawan dan tokoh masyarakat dalam diskusi publik tentang topik bank syariah, sehingga masyarakat Kota Slawi lebih memilih bank konvensional daripada bank syariah.

Salah satu tolak ukur keberhasilan BSI adalah produk dan kualitas pelayanan. Jika BSI memberikan produk yang kompetitif dan kualitas pelayanan yang baik, maka nasabah akan memilih BSI. Namun, realitanya dari segi produk kurang kompetitif dan kualitas pelayanan masih kurang baik, dimana untuk pegawai BSI masih kurang, sehingga ketika banyak

nasabah yang melakukan transaksi mereka menunggu antrian dengan lama, namun dengan adanya keterbatasan kinerja dari BSI, nasabah masih tetap memilih BSI.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, bahwa pilihan nasabah terhadap bank syariah ditentukan oleh banyaknya faktor, termasuk faktor-faktor dalam riset ini, yaitu religiositas, produk, kualitas pelayanan, dan norma subyektif. Meskipun demikian, faktor-faktor tersebut bukanlah merupakan faktor yang baru, bahkan sering diteliti oleh peneliti terdahulu.

Menurut Ananda Fadila Widodo (2022) yang dimaksud religiositas yaitu suatu sikap seseorang kepada tuhan dengan melaksanakan kehendaknya dan mencoba menjauhi larangannya. Temuan Fajriah Salim, Suyud Arif dan Abrista Devi (2022), bahwa religiositas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih. Pernyataan ini bertolak belakang dengan peneliti Muhammad Zuhirsyan dan Nurlinda Nurlinda (2021), bahwa religiositas tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap keputusan memilih.

Selain religiositas, penting juga memperhatikan produk yang dimilikinya. Berdasarkan temuan Kotler dan Armstrong (2008) dalam Akbar Takim (2021), menyatakan produk merupakan semua hal yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk menarik perhatian, akuisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Temuan Saskia Putri, Muhammad Iqbal Fasa dan Suharto (2021), bahwa produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap

keputusan memilih. Pernyataan ini bertolak belakang dengan peneliti Muara Hamdani Simamora (2019), bahwa produk tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan memilih.

Nasabah juga memperhatikan kualitas pelayanan yang bersangkutan sebelum mengambil keputusan untuk memilih jasa perbankan tersebut. Menurut Kotler dalam Nur Hidayati (2019) definisi kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Temuan Taufiq Risal dan Austin Alexander (2019), bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih. Pernyataan ini bertolak belakang dengan peneliti Fadhilatul Hasanah (2019) bahwa tidak ada pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.

Temuan Mowen dan Minor (2001 : 319) dalam Khairawati, Fuadi dan Munandar (2020) bahwa definisi yang tepat dalam menggambarkan sikap adalah seperti yang dikemukakan oleh *L.L Thurstone* yang mendefinisikan sikap sebagai “afeksi atau perasaan terhadap sebuah rangsangan”. Selain religiositas, produk dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan memilih, faktor norma subyektif (*subjective norms*) juga mempengaruhi keputusan memilih.

Menurut Nurul Hisan (2021) norma subyektif merupakan kecenderungan yang dipelajari dari konsumen melalui keyakinannya

bahwa referen berpikir tentang sesuatu yang akan dilakukan oleh konsumen, dapat berupa anggota keluarga, teman, sahabat atau seorang ahli. Beberapa variabel yang telah disebutkan terdapat temuan bahwa norma subyektif berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih. Seperti halnya dengan pernyataan peneliti Anisa Rahmawati (2022), bahwa norma subyektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah memilih bank syariah. Namun peneliti Nurul Hisan (2021) menyatakan bahwa norma subyektif tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah.

Berdasarkan penelusuran atas penelitian terdahulu tersebut, maka peneliti melihat bahwa terdapat inkonsisten temuan dari beberapa penelitian terdahulu dengan variabel yang sama, ada yang berpengaruh dan ada yang tidak berpengaruh. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya untuk menjelaskan **“Determinan Keputusan Nasabah memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tegal Slawi”**.

B. Rumusan Masalah

Latar belakang di atas memunculkan masalah (*problem*) yang harus diselesaikan. Sebagian besar masyarakat Kota Slawi, beragama Islam yang religius. Namun, mayoritas lebih *familiar* bank konvensional dari pada bank syariah. Keberadaan bank syariah yang relatif baru di Kota Slawi dibandingkan dengan bank konvensional adalah fakta. Sehingga pengenalan produk dan kualitas pelayanan bank syariah kurang dikenal.

Apalagi minimnya pengaruh agamawan dan tokoh masyarakat dalam diskusi publik tentang topik bank syariah, sehingga mayoritas masyarakat Kota Slawi lebih memilih bank konvensional. Sementara studi penelitian terdahulu menghasilkan temuan yang tidak konsisten (inkonsistensi) mengenai keempat faktor yang akan diteliti, yaitu religiositas, produk, kualitas pelayanan dan norma subyektif terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah khususnya BSI.

Masalah penelitian yang diajukan adalah bagaimana faktor-faktor tersebut, yaitu religiositas, produk, kualitas pelayanan dan norma subyektif mampu meningkatkan keputusan nasabah untuk memilih BSI KCP Tegal Slawi.

Oleh karena itu, pertanyaan penelitian (*research question*) dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Religiositas secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah memilih BSI KCP Tegal Slawi?
2. Apakah Produk secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah memilih BSI KCP Tegal Slawi?
3. Apakah Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah memilih BSI KCP Tegal Slawi?
4. Apakah Norma Subyektif secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah memilih BSI KCP Tegal Slawi?

5. Apakah Religiositas, Produk, Kualitas Pelayanan dan Norma Subyektif secara parsial berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah memilih BSI KCP Tegal Slawi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. menjelaskan bahwa religiositas secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih BSI KCP Tegal Slawi
2. menjelaskan bahwa produk secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih BSI KCP Tegal Slawi
3. menjelaskan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih BSI KCP Tegal Slawi
4. menjelaskan bahwa norma subyektif secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih BSI KCP Tegal Slawi
5. menjelaskan bahwa religiositas, produk, kualitas pelayanan dan norma subyektif secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih BSI KCP Tegal Slawi

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini bermanfaat pada pengembangan ilmu keuangan khususnya perbankan syariah dan perbankan konvensional. Fokus penelitian ini membahas tentang teori keputusan memilih.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank

Penelitian ini mengamati keputusan nasabah dalam memilih yang seringkali tidak memperhatikan pengaruh religiositas, produk, kualitas pelayanan dan norma subyektif, sehingga menyebabkan minat memilih masyarakat kurang. Keputusan memilih merupakan proses penyelesaian masalah yang melibatkan pengambilan keputusan untuk memilih solusi yang paling baik. Penelitian ini dapat menjadi masukan pihak-pihak terkait dan bisa memberikan gambaran mengenai pengaruh religiositas, produk, kualitas pelayanan dan norma subyektif terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah khususnya BSI Kota Slawi, sehingga dapat menjadikan masukan bagi lembaga tersebut untuk mempertahankan minat nasabah dalam memilih.

b. Bagi Akademis

Penelitian ini dimaksudkan kepada peneliti selanjutnya untuk menjadi rujukan dan menambah pengetahuan atau wawasan tentang bagaimana cara menarik minat nasabah untuk memilih BSI.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini akan diuraikan dalam lima bagian meliputi pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, analisis data dan penutup. Masing-masing disajikan dalam bentuk per bab yang saling berkaitan.

Bab I mengurai tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika pembahasan. Uraian tersebut dipaparkan untuk memperoleh gambaran tentang senjang fenomena yang terjadi pada objek penelitian terdahulu yang menginspirasi penelitian ini. Uraian ini juga mempertegas tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.

Bab II menguraikan tentang landasan teori, telaah pustaka, kerangka berpikir dan hipotesis. Uraian tersebut berisi tentang teori-teori dan konsep menurut para ahli yang mendukung suatu penelitian secara ilmiah yang berdasarkan dari teori yang relevan dengan judul skripsi.

Bab III menguraikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, subjek penelitian dan sampel, variabel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data. Uraian tersebut berisi tentang metode penelitian serta komponen-komponen yang berhubungan dengan metode penelitian yang digunakan.

Bab IV menguraikan tentang gambaran umum lokasi atau subjek penelitian dan data pembahasan yang disusun dan dikembangkan sesuai

kebutuhan. Uraian tersebut menjelaskan tentang tahapan-tahapan yang dilalui untuk mencapai tujuan penelitian melalui proses empiris dan pengujian hipotesis melalui temuan yang dikaitkan dengan logika berpikir, hasil penelitian terdahulu dan teori utama yang digunakan sebagai pijakan pembenaran.

Bab V menguraikan kesimpulannya berdasarkan dari data yang sudah diperolehnya, dan dari simpulan yang sudah dikemukakannya tersebut maka penulis mencoba menyampaikan saran yang nantinya dapat bermanfaat bagi masyarakat dan peneliti.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berikut kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, antara lain:

1. Variabel religiositas (X_1) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan memilih (Y) di tempat BSI KCP Tegal Slawi. Dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $3,102 > 1,985251$ dan nilai signifikan sebesar $3,102 < 0,05$.
2. Variabel produk (X_2) secara parsial tidak memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel keputusan memilih (Y) di tempat BSI KCP Tegal Slawi. Dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$, yaitu $0,977 < 1,985251$ dan nilai signifikan sebesar $0,331 > 0,05$.
3. Variabel kualitas pelayanan (X_3) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan memilih (Y) di tempat BSI KCP Tegal Slawi. Dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $11,876 > 1,985251$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.
4. Variabel norma subyektif (X_4) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan memilih (Y) di tempat BSI KCP Tegal Slawi. Dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $3,977 > 1,985251$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

5. Uji F menghasilkan nilai $F_{hitung} 94,870 > F_{tabel} 2,31$ dan nilai signifikansi nilai $0,000 < 0,05$. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama religiositas (X_1), produk (X_2), kualitas pelayanan (X_3) dan norma subyektif (X_4) mempunyai pengaruh terhadap keputusan memilih (Y).
6. Nilai Adjusted R Square yang diperoleh dari hasil uji koefisien determinasi sebesar 0,791. Artinya religiositas (X_1), produk (X_2), kualitas pelayanan (X_3) dan norma subyektif (X_4) dapat menerangkan variabel keputusan memilih (Y) sebesar 79,1% sementara sisanya 20,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tegal Slawi
 - a. Perusahaan dapat melakukan edukasi kepada nasabah ataupun masyarakat, bahwa menabung di bank syariah itu bukan hanya karena bank syariah yang berlabel syariah, melainkan juga karena sistem yang akan membawa rahmat dan keadilan bagi ekonomi individu, masyarakat dan negara.
 - b. Agar menambah variasi produk untuk menarik perhatian masyarakat dalam menyimpan dananya sesuai dengan kebutuhannya. Dengan

harapan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga dapat meningkatkan keputusan yang signifikan.

2. Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini hanya memfokuskan pada kajian 5 variabel, yaitu terdiri dari variabel independen (religiositas, produk, kualitas pelayanan dan norma subyektif) dan variabel dependen (keputusan nasabah memilih BSI KCP Tegal Slawi). Penambahan variabel atau indikator baru perlu dilakukan dalam penelitian yang akan datang agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas tentang masalah penelitian yang sedang diteliti.
- b. Diharapkan pada penelitian yang akan datang jumlah sampel yang digunakan bisa lebih banyak. Dengan sampel yang lebih banyak maka hasil analisis dari penelitian yang didapatkan akan lebih akurat.

C. Keterbatasan Penelitian

Meskipun pelaksanaan pada penelitian ini telah berusaha agar penelitian dilakukan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun peneliti masih menemui keterbatasan yang harus dihadapi, keterbatasan penelitian tersebut antara lain:

3. Pada penelitian ini hanya menggunakan empat variabel independen yaitu religiositas (X_1), produk (X_2), kualitas pelayanan (X_3) dan norma

subyektif (X_4). Sedangkan masih banyak sekali faktor-faktor lain yang dapat memberikan pengaruh terhadap keputusan memilih.

4. Jumlah responden hanya 100 nasabah, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya.
5. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.

D. Implikasi Penelitian

Berikut merupakan implikasi teoritis dan implikasi praktis dalam penelitian ini, diantaranya yaitu:

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini berkontribusi menambah literatur dan bukti empiris bahwa tidak semua variabel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini mendukung teori tentang faktor-faktor yang dapat memberi pengaruh terhadap keputusan memilih BSI. Variabel religiositas (X_1), produk (X_2), kualitas pelayanan (X_3) dan norma subyektif (X_4) mendukung teori-teori tentang faktor-faktor yang dapat memberi pengaruh terhadap variabel keputusan memilih (Y).

Sementara itu pada penelitian terdahulu terdapat hasil yang berbeda dengan hasil penelitian ini. Pada penelitian terdahulu didapati bahwa religiositas, kualitas pelayanan, norma subyektif tidak dapat mempengaruhi keputusan memilih dan produk dapat mempengaruhi keputusan memilih. Dengan adanya perbedaan hasil temuan dengan hasil penelitian sebelumnya membuktikan bahwa perbedaan tempat lembaga dan wilayah lembaga yang diteliti dapat mengakibatkan hasil yang berbeda. Sehingga model dari penelitian ini tidak dapat digeneralisir jika digunakan pada tempat lembaga lain maupun pada model bisnis yang lain.

2. Implikasi Praktis

Implikasi praktis dari penelitian ini dapat digunakan dalam praktik bisnis untuk meningkatkan keputusan nasabah untuk memilih. Implikasi didasarkan pada variabel religiositas, kualitas pelayanan dan norma subyektif yang terbukti mampu memberi pengaruh pada keputusan memilih dan produk tidak memberi pengaruh pada keputusan memilih. Sehingga penting suatu lembaga untuk memperhatikan religiositas di lingkungan lembaga tersebut terutama mengenai fasilitas yang ada. Dengan memperhatikan hal tersebut, pelaku bisnis dapat memenuhi kebutuhan konsumen terkait dengan religiositas yang bisa membuat nyaman pengunjung dan tentunya juga bisa membuat nasabah tertarik kembali lagi serta merekomendasikannya kepada yang lain.

Selain itu jika ingin meningkatkan keputusan memilih pada nasabah lembaga BSI, para pelaku bisnis dapat menerapkan strategi kualitas pelayanan yang tepat dan dengan lebih banyak lagi pada bisnisnya sehingga dapat menarik lebih banyak nasabah untuk memilih BSI.

Norma subyektif juga bisa meningkatkan nasabah dalam memilih, para pelaku usaha dapat menerapkan saran yang tepat dengan nasabah agar nasabah dapat memutuskan untuk memilih BSI. Selain itu juga, jika ingin meningkatkan produk, pelaku usaha harus memiliki strategi untuk meningkatkan kualitas produk yang ada, agar produk dapat berpengaruh terhadap keputusan memilih BSI dan agar nasabah tertarik untuk menggunakan produk tersebut.

Selain itu juga, jika suatu pelaku bisnis terutama di bidang kelembagaan ingin meningkatkan keputusan memilih BSI yang dimiliki maka pelaku bisnis dapat memperhatikan produk yang dimiliki perusahaannya. Produk merupakan salah satu yang dibutuhkan nasabah, sehingga lembaga harus memberikan informasi yang akurat dan sebenar-benarnya mengenai produk yang akan dimanfaatkan nasabah dengan memenuhi etika penyampaian informasi. Hal tersebut dikarenakan sekarang nasabah lebih memutuskan menggunakan bank syariah dibandingkan bank konvensional.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani Gultom, S., & Siregar, S. (2022). Apakah Religiusitas Memoderasi Keputusan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(02), 1348–1356.
- Al Harir. (2016). Analisis Minat Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* Menggunakan Kerangka *Decomposed Theory Of Planned Behavior* Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh. *Aceh: UIN Aceh. Skripsi*.
- Alexander, T., & Risal, A. (2019). Pengaruh Persepsi Bagi Hasil, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah Pada Mahasiswa Universitas Potensi Utama. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 3(2), 118–130.
- Apriyanti, L. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1366–1371. [Http://Jurnal.Stie-Aas.Ac.Id/Index.Php/Jie](http://Jurnal.Stie-Aas.Ac.Id/Index.Php/Jie)
- Arief Firdy Firmansyah. (2019). Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mejadi Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 2, 16–22.
- Arum Rahmawati, M.Si., A. (2019). Pengaruh Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bri Syariah KCP Ponorogo. *Ponorogo: Iain Ponorogo. Skripsi*.
- Asare, M., & Heights, H. (2015). *Using The Theory Of Planned Behavior To Determine The Condom Use Behavior Among College Students. American Journal Of Health Psychology*, 30(1), 43–50.
- Aziz, N., & Hendrastyo, V. S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Cabang Ulak Karang Kota Padang. *Jurnal Pundi*, 3(3), 227. <https://doi.org/10.31575/Jp.V3i3.183>
- Cameron, R., Ginsburg, H., Westhoff, M., & Mendez, R. V. (2012). Ajzen's *Theory Of Planned Behavior And Social Media Use By College Students. American Journal Of Psychological Research*, 8(1), 1–20.
- Casriyanti. (2020). Pengaruh Religiusitas, *Consumer Knowledge* Dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah Casriyanti Sekolah Tinggi Agama Islam Pangeran Dharma Kusuma Segeran Indramayu. *Jurnal Tasyri' : Jurnal Muamalah Dan Ekonomi Syariah*, 2(1), 52–70. [Http://ojs.staisdharma.ac.id/index.php/tjmes/article/view/14](http://ojs.staisdharma.ac.id/index.php/tjmes/article/view/14)

- Dasopang, K. H., & Mustapa Khamal Rokan. (2022). Pembiayaan Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi. *Handayani Khoiriyah, Rokan Khamal Mustofa*, 1(6), 755–762. Kotapinang: UIN Sumatera Utara. Skripsi.
- Dharmmesta, B. S. (1999). Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 14(3), 73–88.
- Endang Sriwahyuni. (2019). Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah (Studi Pada Bank Bri Syariah Kcp Ngawi). 8(5), 55. Ngawi: Iain Ponorogo. Skripsi.
- Esti, D., Rini, S., & Adha, A. (2023). *Jieis : Journal Of Islamic Economics And Islamic Studies* Analisis Faktor Sikap , Norma Subjektif , Dan Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Menabung Di Bank Syariah : *Theory Of Planned Behavior Jieis : Journal Of Islamic Econ.* 1(1), 133–150.
- Falevy, M. I., Suryani, & Prima Dwi Priyatno. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Religiusitas Dan Persepsi Mahasiswa Jabodetabek Terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Perbankan Syariah. *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 3(1), 1–21. <https://doi.org/10.51339/Nisbah.V3i1.345>
- Fannisa Nur Syaida. (2021). Pengaruh Pemasaran Relasional, Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Anggota.
- Fatimah. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah (Studi Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pinrang). 2019, 3, 103–111.
- Faturrahman, A. (2019). Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Fitri Sulistia Abidin. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Citra Perusahaan Dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Nasabah (Studi Kasus Pada Bpd Diy Syariah). 1–23.
- Fuadi, Khairawati, & Munandar. (2020). Pengaruh Sikap, Norma Subyektif, Dan *Halal Image* Terhadap Niat Calon Nasabah Menggunakan Produk Perbankan Syariah Pada Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) Cabang Lhokseumawe. *J-Ebis (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 5, 143–155. <https://doi.org/10.32505/J-Ebis.V5i2.2137>

- Hasanah, F. (2019). Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah. *Balance Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 485. <https://doi.org/10.32502/jab.v4i1.1815>
- Hastharita, R. (2020). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Jasa Bank Syariah Di Makassar. *J-Hes*, 4(2), 66–80. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/jhes/article/view/3586/2615>
- Hidayati, N. (2019). Analisis Pengaruh Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Bank Syariah Melalui Minat Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bri Syariah Kantor Cabang Pembantu Sragen). *Salatiga: Iain Salatiga. Skripsi*.
- Hisan, N. (2021). Pengaruh Pengetahuan Produk, Religiusitas Dan Norma Subjektif Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Produk Bank Syariah Indonesia (BSI) (Di Masyarakat Kecamatan Batukliang Utara Lombok Tengah). *Paper Knowledge . Toward A Media History Of Documents*, 1–96.
<https://disdukcapil.tegalkab.go.id/>
- Hutagalung, M. A. K. (2017). Pengaruh Pengetahuan Dan Sikap Terhadap Minat Masyarakat Pada Bank Syariah. *Jurnal Al-Qasd*, 1(66), 407–418.
- Indriyani Dinata. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Promosi Dan Tingkat Pendapatan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah.
- Istiaji, J., Leksono, M. E. G., & Widyaningsih, M. (2022). Aplikasi *Theory Of Planned Behavior* Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Tabungan *Easy Wadiah* Bank Syariah Indonesia. *Rizquna: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah*, 1(02), 39–52.
- Lutfia, A. (2020). Pengaruh Religiusitas, Produk Dan Citra Bank Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di Bprs Artha Amanah Ummat Unggaran Dengan Minat Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi. Salatiga: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Salatiga*.
- Mahyarni, M. (2013). *Theory Of Reasoned Action Dan Theory Of Planned Behavior* (Sebuah Kajian Historis Tentang Perilaku). *Jurnal El-Riyasah*, 4(1), 13. <https://doi.org/10.24014/jel.v4i1.17>
- Masykuroh, H. (2019). Pengaruh Pengetahuan, Promosi, Dan Motivasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Bnak Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.

- Melby Subhan. (2020). Pengaruh Promosi, Norma Subyektif Dan Manfaat Terhadap Keputusan Dalam Menggunakan *E-Money* Pada Nasabah Bank Umum Dan Bank Umum Syariah Di Dki Jakarta.
- Muhammad Uun Mahendra. (2022). Niat Beralih Dari Transaksi Tradisional Ke Mobile Banking BSI Menggunakan *Theory Of Planned Behavior (Studi Kasus Mahasiswa Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta)*. *33(1)*, 1–12.
- Mulana, F. R., Hasnita, N., & Evriyenni. (2020). Pengaru Pengetahuan Produk Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah. *Global Journal Of Islamic Banking And Finance*.
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Ekonomika Syariah : Journal Of Economic Studies*, *4(1)*, 19. <https://doi.org/10.30983/Es.V4i1.3146>
- Nina Dwi Nurjanahtin. (2019). Mekanisme Pembiayaan Gadai Emas Melalui *Hybrid Contract* Di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan. *Tugas Akhir*.
- Nurdin, N., & Hida Alfathin Mila Ulwiya. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Persepsi Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menabung Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Di Bank Syariah Indonesia Cabang Semarang). *Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, *3(1)*, 59–80. <https://doi.org/10.1504/Ijkms.2020.105073>
- Parastika, P., Hartini, T., & Amri, U. (2021). Pengaruh Religiusitas Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah Dengan Minat Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, *10(1)*, 177–187. <https://doi.org/10.19109/Intelektualita.V10i1.8609>
- Patiro, S. P. S., & Budiyaniti, H. (2016). *The Theory Of Planned Behavior, Past Behavior, Situational Factors, And Self-Identity Factors Drive Indonesian Entrepreneurs To Be Indebtedness*. *Derema (Development Research Of Management): Jurnal Manajemen*, *11(1)*, 46. <https://doi.org/10.19166/Derema.V11i1.188>
- Putri, S., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2021). Pengaruh Produk, Pelayanan Dan Motivasi Menghindari Riba Terhadap Keputusan Mahasiswa Menjadi Nasabah Bank Syariah. *El Mudhorib : Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, *2(1)*, 30–43. <https://doi.org/10.53491/Elmudhorib.V2i1.85>
- Putri Ratih Noviasari (2023). Branch Operation BSI KCP Tegal Slawi

- Rahmawati, Anisa. (2019). Pengaruh Sikap, Norma Subyektif, *Self-Efficacy*, Dan Komitmen Beragama Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Desa Pager Gunung, Ngablak, Magelang).
- Rahmawati, Anisya. (2019). Pengaruh Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Masyarakat Muslim Boyolali Yang Menabung Di Bank Syariah). *Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, Salatiga*, 1–107. [Http://E-Repository.Perpus.Iainsalatiga.Ac.Id/Id/Eprint/7585](http://E-Repository.Perpus.Iainsalatiga.Ac.Id/Id/Eprint/7585)
- Riana Pradina Putri. (2023). Menggunakan BSI Mobile (Studi Pada Masyarakat Muslim Di Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten) Skripsi.
- Rijlan Hasanuddin, A. S. S. Dan N. (2019). Pengaruh Produk, Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di Bank Syariah. [Https://Innovatio.Pasca.Uinjambi.Ac.Id](https://Innovatio.Pasca.Uinjambi.Ac.Id)
- Rizkina Putri. (2022). Skripsi Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku Dan Religiusitas Terhadap Niat Dan Perilaku Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Aceh.
- Sakti, R. A. (2020). Pengaruh Perilaku, Norma Subjektif, Dan Kontrol Perilaku Terhadap Minat Nasabah Memilih Produk Tabungan Ib Amanah Di Bank Ntb Syariah. *Jurnal Schemata Pascasarjana Uin Mataram*, 9(1), 87–102. [Https://Doi.Org/10.20414/Schemata.V9i1.1930](https://doi.org/10.20414/schemata.v9i1.1930)
- Salim, F., Arif, S., & Devi, A. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Islamic Branding, Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah: Studi Pada Mahasiswa Fai Universitas Ibn Khaldun Bogor Angkatan 2017-2018. *El-Mal-Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(2), 226–244. [Http://Www.Journal.Laaroiba.Ac.Id/Index.Php/Elmal/Article/View/752/675](http://www.journal.laaroiba.ac.id/index.php/elmal/article/view/752/675)
- Seni, N. N. A., & Ratnadi, N. M. D. (2017). *Theory Of Planned Behavior* Untuk Memprediksi Niat Berinvestasi. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 12, 4043. [Https://Doi.Org/10.24843/Eeb.2017.V06.I12.P01](https://doi.org/10.24843/eeb.2017.v06.i12.p01)
- Services, A. T. (1998). *Academic Technology Services A Division Of Information Technology Services. A Division Of Information Technology Services*, 6654(V).
- Simamora, M. H. (2019). Pengaruh Produk, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Masyarakat Menabung Pada Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Simalungun Perdagangan Kabupaten Simalungun.

- Sofia Nur Azizah. (2020). Pengaruh Persepsi Masyarakat, Religiusitas, Pengetahuan Dan Dorongan Keluarga Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Kabupaten Tulungagung (Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Kutoanyar).
- Solang, J. P., Pangemanan, S. S., & Tielung, M. V. J. (2017). *Analyzing The Effect Of Word Of Mouth And Consumer Attitude On Purchase Intention At Siloam Hospital Manado*. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 17(01), 53–63.
- Sudarman, L., Jejen, L., & Husriah, H. (2022). Peran Religiusitas Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Indonesia Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 9(1), 1–8. <https://doi.org/10.26905/jbm.v9i1.6792>
- Takim, A. (2021). Pengaruh Produk, Nisba Bagi Hasil, Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah Mandiri Kota Ternate. *Al-Mizan: Jurnal Kajian Hukum Dan ...*, 2, 91–113. [Http://E-Jurnal.Staibabussalamsula.Ac.Id/Index.Php/Al-Mizan/Article/View/60](http://e-jurnal.staibabussalamsula.ac.id/index.php/al-mizan/article/view/60)
- Tarisa Kasy. (2022). Pengaruh Pengetahuan Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di BMT Prima Mandiri Desa Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan. 8.5.2017.
- Tripuspitorini, F. A. (2019). Pengaruh Religiusitas Terhadap Negeri Bandung Untuk Menabung Di Bank Syariah. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 4(2), 54–69.
- Utomo, L. C. (2021). Pengaruh Eksistensi Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah Indonesia Kota Malang (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Soetta Eks BRI Syariah). *Skripsi. Malang: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Malang*.
- Wahyulkarima, A. (2018). Pengaruh Budaya, Psikologis, Pelayanan, Promosi, Dan Pengetahuan Tentang Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 1(1), 51. <https://doi.org/10.30595/jhes.v1i1.3712>
- Widodo, A. F. (2022). Pengaruh Digital Banking, Literasi Keuangan, Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Naabah Memilih Bank Syariah Dengan Minat Sebagai Variabel Intervening.
- Winda Afrillia, A. F., Rambe, D., Anggraeni, T., Ambarwati, N. R., & Febrian, H. (2022). Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Layanan Terhadap. *I(3)*, 212–218.
- Wulansari, E. (2020). Pengaruh Tingkat Religiusitas, Reputasi Dan Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah Dengan Minat Sebagai

Variabel Intervening (Studi Kasus Masyarakat Salatiga). *Skripsi. Salatiga: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Salatiga.*

Yuri, A., Alam Adha, M., & Riduwan, R. (2023). Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Tentang Produk, Pelayanan Dan Lokasi Bank Dalam Memilih Jasa Bank Syariah Di Kota Yogyakarta. *Al Maal: Journal Of Islamic Economics And Banking*, 4(2), 133. <https://doi.org/10.31000/Almaal.V4i2.6854>

Zakiyah, W. A. (2016). Pengaruh Literasi Keuangan, Financial Attitude, Lokasi Dan Religiositas Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Desa Sirap Juai Kab. Balangan. <https://medium.com/124-144>. <https://medium.com/@Arifwicaksanaa/Pengertian-Use-Case-A7e576e1b6bf>

Zamroni, A. (2018). Pengaruh *Religious Commitment* Terhadap Minat Menabung Di Bank Syari'ah Pada Kalangan Santri Mahasiswa. 56-62. <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/10005>

Zuhirsyan, M., & Nurlinda, N. (2021). Jurnal Perbankan Syariah *Optimization Of Human Resources Management In Islamic Banking Fitra Azkiya Firdiansyah. Jps (Jurnal Perbankan Syariah)*, 2(2), 2721-6241.

Zulfati, Z. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Salatiga). *Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, Salatiga.*

LAMPIRAN 1

RIWAYAT HIDUP PENULIS

A. IDENTITAS

Nama : Nela Agustin
Tempat Tanggal Lahir : Tegal, 07 Agustus 2000
Alamat Rumah : Desa Kedungkelor, Kec. Warureja,
Kabupaten Tegal, Jawa Tengah
Email : nelaagustin080@gmail.com
Nama Ayah : Slamet
Pekerjaan Ayah : Pedagang Nasi Goreng
Nama Ibu : Kasih
Pekerjaan Ibu : Pedagang Sembako

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

SD : SD N Kedungkelor 01
SMP : SMP N 1 Warureja
SMK : PGRI 2 Taman Pemaalang

C. PENGALAMAN ORGANISASI

- IPNU IPPNU DESA KEDUNGKELOR
- IKRAR GAOK KEDUNGKELOR
- JAMIYAH SIMTUDDUROR KEDUNGKELOR
- IKATAN MAHASISWA TEGAL UIN K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN

Tegal, 12 Oktober 2023


Nela Agustin
NIM.4219079