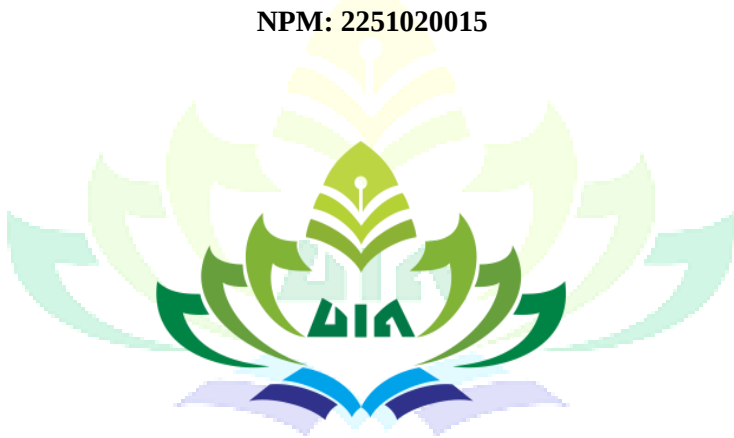


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN DAN
PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
DALAM MEMILIH TABUNGAN *MUDHARABAH*
DENGAN KEPATUHAN SYARIAH SEBAGAI
VARIABEL MODERASI
(Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia
KCP Tulang Bawang)**

SKRIPSI

**Oleh:
ANI LAELASARI
NPM: 2251020015**



**PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
TAHUN 1446 H / 2026 M**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN DAN
PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
DALAM MEMILIH TABUNGAN MUDHARABAH
DENGAN KEPATUHAN SYARIAH SEBAGAI
VARIABEL MODERASI
(Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia
KCP Tulang Bawang)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Oleh:
ANI LAELASARI
NPM: 2251020015**



Pembimbing I : Ahmad Hazas Syarif M.E.I

Pembimbing II : Sherly Etika Sari, M.Si.

**PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
TAHUN 1446 H / 2026 M**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan, dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan *mudharabah* dengan kepatuhan syariah sebagai variabel moderasi pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih rendahnya peningkatan jumlah nasabah tabungan *mudharabah* sehingga diperlukan kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih tabungan *mudharabah*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 133 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, *Moderated Regression Analysis (MRA)*, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai signifikansi $0,018 < 0,05$. Kemudahan dan pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai signifikansi masing-masing sebesar $0,003 < 0,05$ dan $0,033 < 0,05$. Kepatuhan syariah tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan, dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah karena seluruh variabel moderasi memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Secara simultan kualitas pelayanan, kemudahan, dan pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,570 menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan keputusan nasabah sebesar 57%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kemudahan, Pengetahuan, Keputusan Nasabah, Kepatuhan Syariah.

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality, ease of use, and knowledge on customer decisions to choose *Mudharabah* savings accounts, with Sharia compliance serving as a moderating variable, among customers of Bank Syariah Indonesia (Tulang Bawang Sub-branch). The study is motivated by the persistently low growth in the number of *Mudharabah* savings customers, necessitating an examination of the factors influencing customer decisions regarding this product.

This study employs a quantitative approach and is classified as field research. Data were collected by distributing questionnaires to 133 respondents. The data analysis techniques utilized include validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, Moderated Regression Analysis (MRA), t-tests, F-tests, and the coefficient of determination, all performed using SPSS software.

The research results indicate that service quality significantly influences customer decisions, with a significance value of 0.018 (< 0.05). Ease of use and knowledge have a positive and significant impact on customer decisions, with significance values of 0.003 (< 0.05) and 0.033 (< 0.05), respectively. Sharia compliance does not moderate the influence of service quality, ease of use, and knowledge on customer decisions, as all moderation variables yielded significance values greater than 0.05. Collectively, service quality, ease of use, and knowledge significantly influence customer decisions, with a significance value of 0.000 (< 0.05). The Adjusted R-Square value of 0.570 indicates that the independent variables explain 57% of the variation in customer decisions.

Keywords: Service Quality, Ease of Use, Knowledge, Customer Decision, Sharia Compliance.



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung, 35131 Telp. (0721) 703289

SURAT PERNYATAAN

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ani Laelasari
NPM : 2251020015
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan *Mudharabah* dengan Kepatuhan Syariah Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang)” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikat ataupun sandaran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar rujukan. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi,
Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Bandar Lampung, 22 Juni 2026

Yang membuat pernyataan



Ani Laelasari

NPM. 2251020015



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratin Sukarame Bandar Lampung, 35131 Telp. (0721) 703278

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan, Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan Mudharabah Dengan Kepatuhan Syariah Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Tulang Bawang)

Nama : Ani Laelasari

NPM : 2251020015

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Ahmad Hazas Syarif M.E.I
NIP. 198809292019031010

Pembimbing II

Sherly Etika Sari, M.Si
NIP. 202112011995102023

**Mengetahui
Ketua Perbankan Syariah**

Ahmad Hazas Syarif M.E.I
NIP. 198809292019031010



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Lestari II, Komplek Sarungin Sekeloa, Bandar Lampung, 35131 Telp. 0271 701274

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan, Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan *Mudharabah* Dengan Kepatuhan Syariah Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kep Tulang Bawang)", disusun oleh: Ani Laelasari, NPM: 2251020015, program studi Perbankan Syariah, telah di ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakutas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan pada Hari/Tanggal : Selasa/14 Juli 2026

TIM PENGUJI

Ketua : Suhendar M.S.Ak

(.....)

Sekretaris : Erlin Kurniati, M.M

(.....)

Penguji I : Weny Rosilawati S.E., M.M

(.....)

Penguji II : Sherly Etika Sari, M.Si

(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. H. A Kurnedi Ja'far, S.Ag., M.H

NIP.197208262003121002

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.” (QS. Al-Baqarah: 286)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabil'alamin, dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Almarhumah Ibu tercinta, Ibu Dwi Rahayu yang tidak bisa saya peluk secara nyata, tetapi selalu hidup dalam doa, ingatan, dan setiap langkah perjuangan ini. Terimakasih untuk cinta yang tidak pernah habis, untuk doa yang tidak pernah putus, dan untuk nasihat sederhana yang selalu saya ingat. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti kecil bahwa perjuanganmu tidak sia-sia, meskipun tidak sempat menyaksikan semuanya selesai.
2. Bapak Tercinta, Bapak Ipin Saripin Terimakasih atas segala doa, kerja keras, dan pengorbanan yang tidak pernah berhenti hingga saat ini. Terimakasih telah menjadi sosok yang selalu berusaha kuat di setiap keadaan, serta menjadi alasan saya untuk tetap melangkah dan tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kakak Tercinta, Sri Nur Ana, S.pd. Terimakasih atas segala dukungan dan kasih sayang yang selalu diberikan selama ini. Terimakasih sudah menjadi kakak sekaligus sosok seperti ibu, yang selalu ada dalam suka maupun duka, serta menjadi penguat disaat saya hampir menyerah. Kehadiranmu membuat saya merasa tidak sendirian dalam melalui proses ini.
4. Untuk diri sendiri
Terimakasih sudah bertahan sejauh ini, meski sering merasa lelah, kosong, dan hampir menyerah ditengah jalan. Terimakasih karena tidak berhenti, kamu sudah berjuang sebaik yang kamu mampu, dan itu sudah cukup.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Ani Laelasari, Lahir di Tulang Bawang pada tanggal 25 Agustus 2004. Penulis merupakan anak kedua dari pasangan Bapak Ipin Saripin dan Ibu Dwi Rahayu (Almh). Saat ini penulis bertempat tinggal di Tulang Bawang. Pendidikan dimulai dari pendidikan dasar atau Sekolah Dasar Negeri 02 Tridharma Wirajaya selesai pada tahun 2016, Melanjutkan pendidikan menengah pertama pada SMP Negeri 01 Banjar Agung selesai pada tahun 2019, Pendidikan di SMA Negeri 01 Banjar Agung selesai pada tahun 2022, dan pada tahun yang sama terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.



Bandar Lampung, 14 Juni 2026

Ani Laelasari

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan, dan Pengetahuan terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan *Mudharabah* dengan Persepsi Kepatuhan Syariah sebagai Variabel Moderasi di BSI KCP Tulang Bawang” dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Kumedi Jafar, MH Selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Ahmad Hazas Syarif, M.E.I Selaku ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
3. Bapak Ahmad Hazas Syarif, M.E.I Selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, membimbing, memudahkan, mengarahkan, memotivasi hingga skripsi ini selesai.
4. Ibu Sherly Etika Sari, M.Si. Selaku pembimbing II sekaligus Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu, membimbing, memudahkan, mengarahkan, memotivasi hingga skripsi ini selesai.
5. Bapak Ibu Dosen serta para Staf karyawan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

6. Pimpinan beserta seluruh staff Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang yang telah memberikan kesempatan, bantuan, dan dukungan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini disebabkan karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna terciptanya penelitian yang lebih baik di masa yang akan datang.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandar Lampung, 23 Mei 2026

Ani Laelasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
ABSTRAK.....	II
SURAT PERNYATAAN	III
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	IV
PENGESAHAN	V
MOTTO.....	VI
PERSEMBAHAN.....	VII
RIWAYAT HIDUP	VIII
KATA PENGANTAR.....	IX
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR TABEL.....	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XIII

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	2
C. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian.....	12
1. Manfaat Teoritis	12
2. Manfaat Praktis.....	12
G. Kajian Penelitian Terdahulu	13
H. Sistematika Penulisan.....	21

BAB II LANDASAN TEORI.....	23
A. Kerangka Teoritik.....	23
1. <i>Theory Of Planned Behavior (TPB)</i>	23
2. Kualitas Pelayanan.....	25
3. Kemudahan.....	28
4. Pengetahuan	30
5. Keputusan Nasabah.....	33
6. Konsep <i>Mudharabah</i>	36
7. Kepatuhan Syariah.....	40

B. Kerangka Pemikiran	41
C. Pengajuan Hipotesis	43
BAB III Metode Penelitian	55
A. Waktu dan Tempat Penelitian	55
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	55
C. Populasi dan Sampel	56
D. Teknik Pengumpulan Data.....	57
1. Sumber dan Jenis Data.....	57
2. Pengumpulan Data.....	58
E. Definisi Operasional Variabel	59
F. Instrumen Penelitian.....	62
G. Uji Instrumen Penelitian	63
1. Uji Statistik Deskriptif	63
2. Uji Instrumen.....	63
a. Uji Validitas	63
b. Uji Reabilitas.....	63
H. Teknik Analisis Data.....	64
1. Uji Normalitas	64
2. Uji Multikolinearitas.....	65
3. Uji Heteroskedastisitas	65
I. Uji Hipotesis	66
1. Uji Parsial (Uji t).....	66
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	67
3. Koefisien Determinasi.....	67
J. <i>Uji Moderated Regression Analysis (MRA)</i>	68
K. Alat Analisis	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ...	70
A. Deskripsi Data.....	70
1. Tempat dan Waktu Penelitian	70
2. Karakteristik Profil Responden	70
a. Jenis Kelamin	70
b. Usia.....	71
c. Tingkat Pendidikan.....	71
d. Pekerjaan	72

e. Lama Menjadi Nasabah	73
f. Produk Tabungan yang digunakan	74
B. Uji Instrumen	75
1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	76
2. Hasil Uji Validitas	76
a. Kualitas Pelayanan	77
b. Kemudahan	78
c. Pengetahuan	79
d. Keputusan	80
e. Kepatuhan Syariah	81
3. Hasil Uji Reabilitas	81
4. Teknik Analisis Data	82
1. Hasil Uji Normalitas	82
2. Hasil Uji Multikolinearitas	84
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	85
C. Analisis Data	85
1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	85
a. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Model 1	85
b. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Model 2	87
2. Hasil Uji Hipotesis	89
a. Hasil Uji T	89
b. Hasil Uji F	91
c. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi	93
D. Pembahasan dan Hasil	94
 BAB V PENUTUP	 111
A. Kesimpulan	111
B. Saran	112
 DAFTAR RUJUKAN	 114
LAMPIRAN	124
Lampiran 1 Pedoman Wawancara	
Lampiran 2 Pedoman Penelitian	

Lampiran 3 Pedoman Kuesioner
Lampiran 4 Data Hasil Kuesioner
Lampiran 5 Hasil Output SPSS



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	59
Tabel 4.1 Hasil Uji Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4.2 Hasil Uji Deskriptif Berdasarkan Usia	71
Tabel 4.3 Hasil Uji Deskriptif Berdasarkan Tingkat Pendidikan	71
Tabel 4.4 Hasil Uji Deskriptif Berdasarkan Pekerjaan.....	72
Tabel 4.5 Hasil Uji Deskriptif Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	73
Tabel 4.6 Hasil Uji Deskriptif Berdasarkan Tabungan Yang Digunakan	74
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Deskriptif	75
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan X1.....	77
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kemudahan X2	78
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Pengetahuan X3.....	79
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Keputusan (Y).....	80
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Syariah.....	81
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas.....	82
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	83
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	84
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	85
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Linear Berganda Model 1	86
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Linear Berganda Model 2	87
Tabel 4.19 Hasil Uji T Model 1.....	89
Tabel 4.20 Hasil Uji T Model 2.....	90
Tabel 4.21 Hasil Uji F Model 1	92
Tabel 4.22 Hasil Uji F Model 2	92
Tabel 4.23 Hasil Uji Analisi Koefisien Determinasi Model 1....	93
Tabel 4.24 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi Model 2 ..	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1.1 Grafik Jumlah Nasabah Diperoleh dari wawancara dengan CS BSI.....	5
2.1 <i>Theory Of Planned Behavior (TPB)</i>	24
2.2 Kerangka Pemikiran	42



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai kerangka awal guna mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami proposal ini maka diperlukan adanya uraian terhadap penegasan arti dan makna dari beberapa istilah yang terkait dengan tujuan proposal ini. Dengan penegasan tersebut diharapkan tidak akan terjadi disinterpretasi terhadap penekanan judul dari beberapa istilah yang digunakan, disamping itu langkah ini merupakan proses penekanan terhadap pokok permasalahan yang akan di bahas.

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami dan mengembangkan judul proposal ini maka perlu dipertegas judul yang saya ambil adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan *Mudharabah* Dengan Kepatuhan Syariah Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Tulang Bawang)”

Berdasarkan penegasan tersebut di harapkan tidak terjadi kesalahpahaman terhadap penggunaan judul dari beberapa istilah yang di gunakan. Adapun istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berarti nilai atau kemampuan dalam menciptakan rasa puas dari suatu produk yang ada ataupun jasa tertentu dalam bentuk pelayanan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan difokuskan pada pelayanan yang diberikan oleh pegawai BSI KCP Tulang Bawang kepada nasabah tabungan *mudharabah*.¹

2. Kemudahan

Kemudahan merupakan sebuah fase di mana seseorang nasabah percaya bahwa menggunakan suatu layanan atau

¹ Eva Sundari, *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam*, ed. irena puspi hastuti, 1st ed. (Indramayu: Adab, 2021), 54.

produk tidak memerlukan usaha yang besar, mudah dipahami, dan praktis ketika digunakan. Dalam penelitian ini kemudahan difokuskan pada kemudahan prosedur pembukaan rekening, transaksi, serta akses layanan tabungan *mudharabah* di BSI KCP Tulang Bawang.²

3. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan informasi yang diketahui dan disimpan dalam benak nasabah. Pengetahuan juga dapat diartikan sebagai informasi berupa *common sense*, yang tidak memiliki metode tertentu. Dalam penelitian ini pengetahuan difokuskan pada pemahaman nasabah tentang konsep tabungan *mudhrabah*, sistem bagi hasil, serta prinsip perbankan syariah.³

4. Keputusan Nasabah

Keputusan Nasabah dalam mengambil produk adalah suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan haruslah tersedia alternatif lainnya. Dalam penelitian ini keputusan nasabah difokuskan pada keputusan nasabah untuk menggunakan produk tabungan *mudhrabah* di BSI KCP Tulang Bawang.⁴

5. Tabungan Mudharabah

Tabungan *Mudharabah* merupakan jenis simpanan yang diterima investor dalam bentuk bagi hasil (*sharing profit*) berdasarkan akad yang disepakati. Tabungan *mudarabah* dalam jumlah jutaan rupiah dapat dihimpun dengan perbankan syariah. Dalam penelitian ini tabungan *mudharabah* adalah produk simpanan yang ditawarkan oleh BSI KCP Tulang Bawang.⁵

² Sartika Sari Ayu jTini Baridwan, Zaki, *Kemudahan Penggunaan* (Yogyakarta: Erlangga, 2014), 38.

³ Doni Juni Pariansa, *Perilaku Nasabah* (Bandung: Alfabeta, 2021), 130.

⁴ Ibnu Syamsi, *Pengambilan Keputusan Dan Sistem Informasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), 3.

⁵ Azwirman, *Auditing Syariah* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2024), 213.

6. Kepatuhan Syariah

Kepatuhan syariah merupakan seluruh prinsip syariah didalam lembaga keuangan syariah yang memiliki wujud karakteristik, integritas dan kredibilitas. Dalam penelitian ini kepatuhan syariah berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat atau memperlemah pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan, dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah*.⁶

B. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan badan usaha dimana tugasnya ialah menghimpun dana berasal dari masyarakat berbentuk simpanan lalu disalurkannyaa ke masyarakat melalui pinjaman atau cara lain guna terjadi peningkatan taraf hidup masyarakat pada umumnya.⁷ Bank juga diartikan suatu lembaga keuangan dimana operasional intinya menerima suatu simpanan tabungan dan deposito yang diperlukan sebagai untuk wadah meminjamkan uang (kredit) kepada pihak yang memerlukan.⁸

Terdapat dua macam bank yang berbeda di Indonesia salah satunya bank konvensional dan juga bank syariah. Bank syariah didefinisikan bank yang fungsionalnya tidak sama dengan bank konvensional.⁹ Ciri yang sangat terlihat pada bank syariah adalah tidak akan digunakan dan tidak mengambil bunga dari nasabah melainkan menerima dan menjalankan sistem bagi hasil serta keuntungan lainnya sesuai akad yang telah disepakati. Baik bank konvensional atau juga bank syariah mempunyai peluang produk, peluang promosi dan hal lainnya dalam operasionalnya untuk menarik calon nasabah untuk menyimpan dan menyalurkan uang ke

⁶ Trisadini Prasastinah Usanti Astutik, Sri, *Aspek Hukum Perlindungan Bagi Nasabah Bank Indonesia* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), 90-91.

⁷ A. F Fadlan, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Publica Indonesia Utama, 2022) 3.

⁸ Nursania Dasopang, "Bmt Sebagai Lembaga Keuangan Syariah," *Islamic Circle* 3, no. 2 (2022): 63–71.

⁹ Andre Andika Saputra, "Pemahaman Masyarakat Padang Magek Tentang Perbankan Syariah," 2021.

bank tersebut.¹⁰

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang cukup signifikan seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap sistem keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Perbankan syariah tidak hanya berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan, tetapi juga sebagai institusi yang menjunjung nilai keadilan, transparansi, dan kepatuhan terhadap syariah dalam setiap aktivitas operasionalnya. Kepatuhan syariah menjadi karakteristik utama yang membedakan bank syariah dari bank konvensional.¹¹

Meskipun industri perbankan syariah terus berkembang tingkat pemanfaatan produk berbasis akad bagi hasil seperti tabungan *mudharabah* belum menunjukkan peningkatan yang signifikan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan syariah tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan produk tetapi juga oleh faktor-faktor lain yang berkaitan dengan persepsi, pengalaman, dan keyakinan nasabah terhadap bank syariah itu sendiri.¹²

Tabungan *Mudharabah* merupakan salah satu produk simpanan pada perbankan syariah yang berlandaskan pada akad kerja sama usaha antara nasabah sebagai pemilik dana (*shahibul mal*) dan bank syariah sebagai pengelola dana (*mudharib*).¹³ Dalam skema ini, dana yang disetorkan oleh nasabah tidak hanya sekedar ditiptkan, melainkan diinvestasikan oleh bank ke dalam sektor-sektor usaha yang produktif dan halal sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Keuntungan yang diperoleh dari pengelolaan investasi tersebut kemudian dibagi di antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang

¹⁰ Rika Putri Nur Alinda and Akmad Riduwan, “Pengaruh Tingkat Suku Bunga Bank Dan Nisbah Bagi Hasil Pada Deposito Mudharabah,” *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)* 5, no. 1 (2016).

¹¹ Lailatun Nur Suyuthi, “Dimensi Sharia Compliance Pada Operasional Bank Syariah Indonesia (BSI)” 10, no. 02 (2024): 1508–13.

¹² riduwan Maslihatin, Aini, “Analisis Kepatuhan Syariah Pada Bank Syariah: Studi Kasus Bank Pembiayaan Rakyat Syariah,” *Maps, Jurnal Syariah, Manajemen Perbankan* 4 (2020): 27–35.

¹³ Chasanah Novambar Andiyansari, “Akad Mudharabah Dalam Perspektif Fikih Dan Perbankan Syariah,” *SALIHA: Jurnal Pendidikan Islam* 3, no. 2 (2020): 42–54, <https://doi.org/https://doi.org/10.54396/saliha.v3i2.80>.

telah disepakati bersama sejak awal akad. Karakteristik utama dari akad mudharabah ini mencerminkan esensi sejati dari sistem keuangan Islam, yaitu prinsip keadilan, ketransparanan, serta pembagian risiko dan keuntungan.¹⁴

Sebagai produk keuangan yang menonjolkan nilai kemitraan, Tabungan *Mudharabah* memiliki potensi strategis dalam mendorong partisipasi aktif masyarakat pada pembangunan ekonomi berbasis syariah.¹⁵ Melalui akad ini, nasabah tidak hanya mendapatkan imbal hasil atas dana yang diinvestasikan, tetapi juga berkontribusi langsung pada pembiayaan sektor riil. Namun, keunikan skema bagi hasil pada Tabungan *Mudharabah* menuntut pemahaman yang memadai dari calon nasabah terkait perhitungan nisbah dan potensi risiko investasi. Oleh karena itu, keberhasilan penghimpunan dana melalui produk ini sangat bergantung pada bagaimana bank syariah memberikan pelayanan yang prima, kemudahan akses transaksi serta edukasi berkelanjutan mengenai karakteristik dan keunggulan akad *mudharabah* dibandingkan dengan produk simpanan syariah lainnya.

Tabel 1.1
Perkembangan Pembiayaan *Mudharabah* Perbankan Syariah

Tahun	Total Pembiayaan Syariah (Miliar Rp)	Pembiayaan <i>Mudharabah</i> (Miliar Rp)	Pangsa Pembiayaan <i>Mudharabah</i> (%)
2021	417.025	11.238	2,69%
2022	482.203	12.870	2,67%
2023	560.180	14.522	2,59%
2024	643.550	16.310	2,53%
2025	705.220	17.850	2,53%

¹⁴ Paisah Nurul Hidayah, Nuralika Yepsi Sarmilantiva Said, and Dedah Jubaedah, "Analisis Keadilan Dalam Akad Mudharabah: Perspektif Hukum Islam Dan Regulasi Perbankan Syariah Di Indonesia," *ISLAMICA* 8, no. 2 (2024): 27–37, <https://doi.org/https://doi.org/10.59908/islamica.v8i2.133>.

¹⁵ Ferdi Gunawan Siagian and M Zulfikri Suti, "Keunggulan Tabungan Wadiah Dan Mudharabah Dalam Perbankan Syariah Untuk Menarik Minat Nasabah Berbasis Syariah," *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce* 4, no. 1 (2025): 127–36, <https://doi.org/https://doi.org/10.30640/digital.v4i1.3856>.

Sumber: Statistik Perbankan Syariah (SPS) - Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Berdasarkan data perkembangan penyaluran pembiayaan Mudharabah oleh perbankan syariah periode 2021-2025 di atas, terlihat adanya dinamika yang cukup kontras antara pertumbuhan nominal dan pangsa pasarnya. Secara nominal, jumlah pembiayaan berbasis akad *mudharabah* terus mengalami kenaikan dari Rp11.238 miliar pada tahun 2021 hingga mencapai Rp17.850 miliar pada tahun 2025. Kenaikan nominal ini menunjukkan bahwa secara industri, perbankan syariah terus berupaya memperluas penyaluran dana ke sektor produktif melalui skema bagi hasil. Kendati demikian, porsi atau pangsa pembiayaan *mudharabah* terhadap total pembiayaan syariah cenderung stagnan dan bahkan menunjukkan tren penurunan relatif, yaitu berada pada kisaran 2,69% di tahun 2021 dan terkikis menjadi 2,53% pada periode 2024-2025. Kondisi ini mengindikasikan bahwa ekspansi industri perbankan syariah masih didominasi oleh akad-akad lain yang berisiko lebih terukur seperti *murabahah* dan *musyarakah*.

Kondisi terbatasnya porsi pembiayaan *Mudharabah* di sisi penyaluran ini berkelindan erat dengan permasalahan di sisi penghimpunan dana khususnya pada produk Tabungan *Mudharabah* di tingkat operasional cabang perbankan. Lambatnya pertumbuhan jumlah nasabah Tabungan *Mudharabah* yang jauh tertinggal dibandingkan produk Tabungan Wadiah secara langsung membatasi ketersediaan dana murah berbasis bagi hasil yang dapat diputar kembali oleh bank ke dalam investasi produktif. Ketika pemahaman nasabah mengenai esensi *mudharabah* masih rendah, ditunjang oleh persepsi bahwa akad wadiah lebih *mudah* dan efisien dari segi pelayanan, minat masyarakat untuk membuka rekening simpanan berprinsip bagi hasil menjadi tidak optimal. Oleh karena itu, rendahnya partisipasi nasabah di sisi tabungan ini menjadi salah satu akar masalah yang menahan laju ekspansi akad *mudharabah* secara nasional, sehingga strategi pembenahan dari sisi kualitas pelayanan, kemudahan akses, dan edukasi pengetahuan nasabah menjadi sangat krusial untuk menyeimbangkan ekosistem keuangan syariah dari hilir

ke hulu.

Bank Syariah Indonesia (BSI) hadir sebagai hasil penggabungan (*merger*) dari tiga bank syariah milik BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah yang secara resmi beroperasi sejak 1 Februari 2021 untuk menjadi pilar utama serta penggerak pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia. Sebagai entitas perbankan syariah terbesar di Tanah Air, BSI mengemban amanah strategis untuk memperkuat ekosistem keuangan Islam nasional melalui penyediaan produk dan layanan keuangan yang inklusif, modern, dan berdaya saing global.

Tabel 1.2
Perkembangan Pembiayaan *Mudharabah* Bank Syariah Indonesia

Tahun	Pembiayaan <i>Mudharabah</i> (Miliar Rp)
2021	4.310
2022	4.880
2023	5.390
2024	6.010
2025	6.680

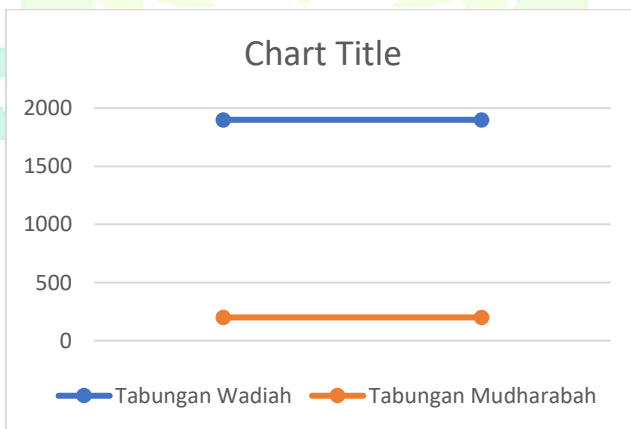
Sumber: Statistik Perbankan Syariah (SPS) - Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, terlihat bahwa penyaluran pembiayaan berbasis akad *Mudharabah* di Bank Syariah Indonesia (BSI) secara nominal mengalami tren peningkatan yang positif selama periode 2021 hingga 2025. Jumlah pembiayaan yang disalurkan tumbuh bertahap dari Rp4.310 miliar pada tahun 2021 hingga mencapai Rp6.680 miliar pada tahun 2025. Kenaikan nilai penyaluran ini mencerminkan komitmen BSI sebagai lembaga keuangan syariah nasional untuk terus mengoptimalkan skema investasi berbasis bagi hasil pada sektor usaha produktif. Namun di sisi lain, laju pertumbuhan pembiayaan *mudharabah* ini sangat bergantung pada ketersediaan dana nasabah di sisi penghimpunan dana khususnya dari produk Tabungan *Mudharabah*.

Kehadiran BSI hingga ke tingkat kabupaten/kota seperti BSI KCP Tulang Bawang menjadikannya sebagai garda terdepan dalam

mendekatkan berbagai produk simpanan berprinsip syariah kepada masyarakat daerah. Oleh karena itu, performa dan efektivitas BSI dalam memasarkan produk unggulannya, khususnya Tabungan *Mudharabah*, menjadi tolok ukur krusial bagi keberhasilan penetrasi industri perbankan syariah di tingkat lokal maupun nasional.

Berdasarkan hasil pra riset melalui observasi dengan pihak *customer service* BSI KCP Tulang Bawang diketahui bahwa produk tabungan yang paling diminati nasabah adalah tabungan wadiah. Sementara itu, nasabah tabungan *mudharabah* relatif sedikit yaitu 200 nasabah dan tidak mengalami peningkatan signifikan dari tahun ke tahun. Sebagian besar nasabah tabungan *mudharabah* berasal dari kalangan pegawai sedangkan partisipasi dari masyarakat umum masih terbatas. Selain itu ditemukan bahwa masih terdapat nasabah yang enggan memilih tabungan *mudharabah* karena tidak ingin sistem bagi hasil dengan bank. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dan persepsi terhadap prinsip syariah khususnya konsep bagi hasil masih belum optimal.¹⁶



Gambar 1.1
Grafik Jumlah Nasabah diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak *customer service* BSI KCP Tulang Bawang.

¹⁶ Ido, “Wawancara Dengan Customer Service Bank BSI KCP Tulang Bawang” (Tulang Bawang: Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang, 2025).

Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat bahwa jumlah nasabah tabungan *mudharabah* pada dan Tabungan Wadiah berada pada angka 200 dan 1900 orang dan tidak mengalami peningkatan yang signifikan. Stagnasi pertumbuhan jumlah nasabah Tabungan Mudharabah yang hanya berada di angka 200 nasabah dibandingkan Tabungan Wadiah sebesar 1.900 nasabah mengindikasikan bahwa daya tarik akad *mudharabah* masih belum optimal di mata masyarakat. Fenomena ketimpangan ini mencerminkan adanya keraguan atau keengganan calon nasabah dalam mengambil risiko skema perbankan syariah murni yang membutuhkan tingkat pemahaman lebih mendalam. Di tengah pesatnya perkembangan industri keuangan digital saat ini, perbankan syariah dituntut untuk terus mengidentifikasi faktor-faktor determinan seperti kualitas pelayanan, kemudahan transaksi dan tingkat pengetahuan Masyarakat yang mendasari keputusan nasabah agar produk berbasis *mudharabah* dapat bersaing secara kompetitif dan tidak kalah populer dibandingkan produk simpanan *titipan*.

Permasalahan ini semakin diperkuat oleh realitas nasional bahwa preferensi masyarakat terhadap produk keuangan syariah sangat dipengaruhi oleh persepsi kepraktisan serta pemahaman atas literasi keuangan syariah itu sendiri. Rendahnya tingkat pengetahuan nasabah mengenai mekanisme pembagian hasil (*nisbah*) sering kali membuat mereka lebih memilih akad *wadiah* yang dianggap lebih sederhana dan mirip dengan tabungan konvensional. Di sisi lain, tuntutan standar kualitas pelayanan dan efisiensi akses teknologi menjadi sarana krusial dalam membangun kepercayaan (*trust*) nasabah. Oleh karena itu, mendalami pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan, dan pengetahuan nasabah menjadi aspek mendesak guna merumuskan strategi pemasaran dan edukasi yang efektif dalam menstimulasi pertumbuhan nasabah Tabungan Mudharabah secara berkelanjutan.

Pemilihan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulang Bawang sebagai lokasi dan objek penelitian ini didasari oleh urgensi untuk mengkaji fenomena ketimpangan tersebut pada unit operasional tingkat daerah, di mana potensi pasar masyarakat daerah Tulang Bawang masih didominasi oleh preferensi produk simpanan yang

praktis dan berisiko rendah. Sebagai salah satu kantor cabang pembantu yang menjadi garda terdepan layanan perbankan syariah di wilayah tersebut, BSI KCP Tulang Bawang mencerminkan kontras empiris yang nyata, di mana jumlah nasabah Tabungan Mudharabah tertahan pada angka 200 orang sementara Tabungan Wadiah mencapai 1.900 orang. Stagnasi jumlah nasabah tabungan berakad bagi hasil di cabang ini menjadi indikasi kuat bahwa faktor-faktor seperti efektivitas pelayanan staf, kemudahan akses fasilitas perbankan di daerah, serta tingkat pemahaman masyarakat lokal terhadap mekanisme *nisbah* belum terjangkau secara optimal. Oleh karena itu, meneliti BSI KCP Tulang Bawang secara spesifik sangat krusial untuk memberikan gambaran riil serta rekomendasi strategi operasional yang tepat sasaran bagi manajemen perbankan syariah dalam mengurai hambatan penerimaan Tabungan Mudharabah di tingkat lokal.

Salah satu faktor penting yang memengaruhi keputusan nasabah adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional mampu membentuk sikap positif nasabah terhadap bank. Namun, dalam konteks perbankan syariah kualitas pelayanan belum tentu efektif apabila tidak disertai keyakinan bahwa pelayanan tersebut dijalankan sesuai dengan prinsip syariah. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang didukung oleh kepatuhan syariah dapat meningkatkan kepercayaan dan keputusan nasabah dalam menggunakan produk bank syariah.¹⁷

Selain kualitas pelayanan, kemudahan dalam menggunakan layanan perbankan juga menjadi pertimbangan utama bagi nasabah. Kemudahan mencakup prosedur yang sederhana, akses layanan yang mudah, serta kejelasan proses transaksi. Namun, kemudahan tersebut tidak akan mendorong keputusan nasabah apabila masih terdapat keraguan terhadap kehalalan transaksi atau adanya potensi pelanggaran prinsip syariah seperti *riba*, *gharar*, dan *maysir*. Oleh

¹⁷ Tifani Nurmala Widiya et al., “Pengaruh Sharia Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC Malang Soetta Dimediasi Oleh Layanan Digital Banking,” *Jurnal Nisbah* 96, no. 2 (2022): 93–102.

karena itu, kepatuhan syariah berperan penting dalam memperkuat pengaruh kemudahan terhadap keputusan nasabah.¹⁸

Faktor lain yang turut memengaruhi keputusan nasabah adalah pengetahuan mengenai perbankan syariah. Pemahaman tentang akad *mudharabah*, sistem bagi hasil, serta perbedaan bank syariah dan konvensional memungkinkan nasabah melakukan evaluasi rasional sebelum mengambil keputusan. Namun, penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan yang tinggi tidak selalu berujung pada keputusan menggunakan produk syariah apabila tidak didukung oleh persepsi bahwa bank menjalankan prinsip syariah secara konsisten.¹⁹

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB), keputusan individu dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dan pengetahuan membentuk sikap nasabah, kemudahan mencerminkan persepsi kontrol perilaku, sedangkan kepatuhan syariah berperan sebagai keyakinan normatif yang memengaruhi niat dan keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan syariah.²⁰

Kondisi tersebut menarik untuk dikaji lebih dalam karena tabungan *mudharabah* merupakan salah satu produk unggulan perbankan syariah yang mencerminkan prinsip kerja sama dan keadilan. Namun rendahnya minat masyarakat terhadap produk ini menandakan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih tabungan *mudharabah* seperti kualitas pelayanan, kemudahan serta tingkat pengetahuan nasabah terhadap produk syariah.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memecahkan permasalahan operasional yang terjadi antara potensi besar akad bagi hasil yaitu *mudharabah* dan realitas stagnasi pertumbuhannya

¹⁸ Alumni Fakultas, Ekonomi Bisnis, and Islam Iain, "Pengaruh Pengetahuan , Kepercayaan Dan Customer Value Terhadap Minat Menggunakan Pembiayaan Murabahah Dengan Sharia Compliance Sebagai Variabel Moderating," *Journal of Islamic Entrepreneurship and Management* 3, no. 1 (2023): 1–18.

¹⁹ Maslihatin, Aini, "Analisis Kepatuhan Syariah Pada Bank Syariah: Studi Kasus Bank Pembiayaan Rakyat Syariah."

²⁰ Icek Ajzen, *Attitudes, Personality and Behavior* (Berkshire: UK: Open Univercity Press-McGraw Hill Education, 2005), 118.

di tingkat kantor cabang perbankan syariah. Di tengah upaya akselerasi inklusi keuangan digital dan komitmen BSI untuk memperkuat portofolio pembiayaan produktif sektor riil, ketimpangan ekstrem antara jumlah nasabah Tabungan Mudharabah dan Tabungan Wadiah mencerminkan adanya *gap* fundamental dalam penetrasi pasar serta literasi masyarakat lokal. Meneliti interaksi antara kualitas pelayanan, kemudahan akses, dan tingkat pengetahuan—serta menguji sejauh mana variabel kepatuhan syariah berfungsi dalam memoderasi keputusan nasabah—menjadi sangat strategis untuk mengurai hambatan psikologis maupun teknis yang dihadapi nasabah di daerah. Temuan dari penelitian ini tidak hanya berkontribusi secara teoritis dalam memperkaya literasi perilaku konsumen keuangan syariah berbasis *Theory of Planned Behavior* tetapi juga memberikan implikasi manajerial yang pragmatis bagi perbankan syariah dalam merumuskan rekonstruksi strategi pemasaran, diferensiasi produk, serta edukasi publik yang presisi dan berkelanjutan.

Penelitian Umarul Faruq dan Nurul Jenah, menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung nasabah bank syariah.²¹ Sedangkan hasil penelitian Naya Nurulita, Siswanto, dan Vivin Maharani Ekowati menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah bank syariah.²²

Penelitian Ayu Elvina1, Nur Ahmadi Bi Rahmani, menjelaskan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap keputusan nasabah.²³ Sedangkan penelitian Hendra Ikhsan Suryanto Amri Syarif Hidayat,

²¹ Umarul Faruq and Nurul Jennah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menabung Pada Produk Tabungan Mudharabah Di KSPPS BMT NU Cabang Camplong,” *Mabny: Journal of Sharia Management and Business* 3, no. 01 (2023): 22–34, <https://doi.org/10.19105/mabny.v3i01.9111>.

²² Naya Nurulita and Vivin Maharani Ekowati, “Influence of Service Quality on the Decision to Choose Islamic Banking Products with Public Interest as an Intervening Variable at Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung” 6, no. 1 (2023): 159–66, <https://doi.org/10.47191/jefms/v6-i1-18>.

²³ Jurnal Ilmiah and Ekonomi Islam, “Pengaruh Perceived Usefulness , Perceived Easy Of Use , Perceived Risk , Dan Perceived Compatibility Terhadap Proses Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia” 9, no. 02 (2023): 2799–2805.

menjelaskan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.²⁴

Penelitian Titin Agustinnengsih, Arsa, dan Pradita Sariputri, menggambarkan bahwa ada pengaruh di antara pengetahuan dengan keputusan menabung di Bank Syariah.²⁵ Sedangkan hasil penelitian Yuni Budiyantri mengungkapkan bahwa tidak ada pengaruh antara pengetahuan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah.²⁶ Santoso menyatakan bahwa pemahaman terhadap prinsip-prinsip perbankan syariah memiliki peran yang signifikan dalam mendorong keputusan nasabah untuk menggunakan produk berbasis syariah.²⁷

Penelitian sebelumnya menunjukkan ketidakkonsistenan. Menurut beberapa penelitian kualitas pelayanan dan kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pelanggan. namun penelitian lain menemukan bahwa pengaruh tersebut berkurang ketika pelanggan memiliki persepsi yang buruk tentang kepatuhan syariah.²⁸ Fenomena ini menunjukkan bahwa ada faktor lain yang memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan, kemudahan, dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah yaitu kepatuhan syariah.

Kepatuhan syariah adalah sejauh mana nasabah meyakini bahwa seluruh produk, penawaran jasa, dan operasional bank telah diimplementasikan sesuai dengan prinsip syariah yang telah ditetapkan oleh DSN-MUI dan dipantau oleh Dewan Pengawas

²⁴ Amri Syarif Hidayat Ikhsan Suryanto, Hendra, "Tingkat Margin Dan Kemudahan Akses Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan Murabahah: Studi Kasus Pada Bmt An Naafi, Boyolali" 09, no. 01 (2025): 1–13.

²⁵ Titin Agustin Nengsih, Arsa Arsa, and Pradita Sari Putri, "Determinan Minat Menabung Masyarakat Di Bank Syariah: Studi Empiris Di Kota Jambi," *Perbanas Journal of Business and Banking* 11, no. 1 (2021): 93–111, <https://doi.org/10.14414/jbb.v11i1.2599>.

²⁶ Yuni Budiyantri, "Pengaruh Pengetahuan, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Di BRI Syariah Kantor Cabang Semarang)," 2020.

²⁷ Edi Santoso and Rashidah Binti Mohamad Ibrahim, "The Effect of Sharia Compliance, Service Quality, Customer Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Islamic Rural Bank Customers in Indonesia," *The Journal of Management Theory and Practice (JMTP)* 3, no. 2 (2022): 1–6.

²⁸ Ibid.

Syariah.²⁹ Persepsi kepatuhan syariah tidak hanya berdampak langsung pada niat nasabah tetapi juga memainkan peran penting sebagai variabel penentu (moderasi) yang menguatkan hubungan antara kualitas pelayanan, kemudahan, dan pengetahuan terhadap keputusan yang dibuat oleh nasabah.³⁰

Meskipun penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Karima & Syafitri telah mengkaji dampak kepatuhan syariah pada keputusan nasabah tetapi masih sedikit yang menggunakan kepatuhan syariah sebagai variabel moderasi.³¹ Selain itu penelitian pada bank bsi kcp tulang bawang juga masih terbatas, kepatuhan syariah dipandang tidak hanya sebagai karakteristik bank syariah tetapi juga sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat atau melemahkan pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan, dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah. Ketika nasabah memiliki persepsi bahwa Bank Syariah Indonesia menjalankan seluruh produk dan layanannya sesuai dengan prinsip syariah, maka pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah akan semakin kuat.

Dengan demikian penelitian ini penting untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan, dan pengetahuan dalam membentuk keputusan nasabah tabungan *mudharabah* dengan menguji peran persepsi kepatuhan syariah sebagai variabel moderasi. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memperkaya landasan teoretis perilaku nasabah bank syariah tetapi juga menawarkan Bank Syariah Indonesia wawasan yang dapat diterapkan untuk menyempurnakan strategi pelayanan dan memastikan kepatuhan syariah yang terintegrasi.

²⁹ Anisah Rizqiyah, Tuti Anggraini, and Ahmad Perdana Indra, "The Influence of Shariah Compliance and Customer Perception on the Decision To Save Mudharabah Savings Products At Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Pamator : Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo* 18, no. 1 (2025): 92–106, <https://doi.org/10.21107/pamator.v18i1.29493>.

³⁰ Ibid.

³¹ Karima Nur Azizah and Andriati Azizah Syafitri, "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Persepsi Kepatuhan Syariah Masyarakat Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang Terhadap Minat Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah," *Journal Islamic Business and Entrepreneurship* 1, no. 2 (2022): 57–69, <https://doi.org/10.33379/jibe.v1i2.1693>.

Berdasarkan uraian tersebut, maka topik ini menjadi menarik untuk dibahas. Dengan demikian maka penulis akan membahasnya lebih lanjut dengan bentuk proposal dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan *Mudharabah* Dengan Kepatuhan Syariah Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Tulang Bawang)

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

- a. Kurangnya informasi tentang produk bank yang di sampaikan ke nasabah sehingga membuat nasabah kurang memahami dan mengetahui apa saja produk yang ada pada perusahaan.
- b. Permasalahan jaringan dan teknis yang sering mengalami gangguan sehingga menghambat pemberian pelayanan kepada nasabah.

2. Batasan Masalah

Setiap permasalahan pada dasarnya sangat kompleks sehingga penulis tidak dapat meneliti secara keseluruhan dikarenakan keterbatasan waktu yang di miliki penulis. Oleh karena itu, Penulis memberikan Batasan masalah pada penelitian yaitu:

- a. Objek penelitian hanya fokus pada nasabah BSI KCP Tulang Bawang.
- b. Variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kemudahan, dan pengetahuan, variabel dependen yang digunakan yaitu keputusan nasabah, serta variabel moderasi yaitu kepatuhan syariah.
- c. Penelitian ini menggunakan metode regresi *linier* berganda.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam memilih Tabungan *Mudharabah* di BSI KCP Tulang Bawang?

2. Apakah Kemudahan Berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam memilih Tabungan *Mudharabah* di BSI KCP Tulang Bawang?
3. Apakah Pengetahuan Berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam memilih Tabungan *Mudharabah* di BSI KCP Tulang Bawang?
4. Apakah Kepatuhan Syariah Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam memilih Tabungan *Mudharabah* di Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang?
5. Apakah Persepsi Syariah Memoderasi Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah dalam memilih Tabungan *Mudharabah* di Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang?
6. Apakah Kepatuhan Syariah Memoderasi Pengaruh Pengetahuan terhadap Keputusan Nasabah dalam memilih Tabungan *Mudharabah* di Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang?
7. Apakah Kualitas Pelayanan, Kemudahan dan Pengetahuan Berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Nasabah dalam memilih Tabungan *Mudharabah* di BSI KCP Tulang Bawang?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan *Mudharabah* Di BSI KCP Tulang Bawang.
2. Untuk Mengetahui Apakah Kemudahan Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan *Mudharabah* Di BSI KCP Tulang Bawang.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan *Mudharabah* Di BSI KCP Tulang Bawang.
4. Untuk Mengetahui Apakah Kepatuhan Syariah Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan *Mudharabah* Di Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang.

5. Untuk Mengetahui Apakah Kepatuhan Syariah Memoderasi Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan *Mudharabah* Di Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang.
6. Untuk Mengetahui Apakah Kepatuhan Syariah Memoderasi Pengaruh Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan *Mudharabah* Di Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang.
7. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Dan Pengetahuan Secara Simultan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan *Mudharabah* Di BSI KCP Tulang Bawang.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang di lakukan berkaitan dengan keputusan nasabah dalam memilih tabungan *mudharabah* pada bank syariah. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pembaharuan pada aspek teoritis maupun praktisi. Aspek teoritis dan aspek praktisi yang dimaksud adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang perbankan syariah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kemudahan, pengetahuan nasabah, keputusan nasabah, serta kepatuhan syariah.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis dalam pemahaman yang lebih mendalam tentang perbankan khususnya pada perbankan Syariah mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam memilih Tabungan *Mudharabah* di BSI KCP Tulang Bawang.

2. Manfaat Praktis

a. Bank syariah indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan memeberikan masukan bagi pihak bsi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kemudahan, serta pengetahuan nasabah mengenai produk tabungan *mudharabah*. Selain itu penelitian ini membantu bank memahami pengaruh kepatuhan syariah terhadap keputusan nasabah.

b. Nasabah

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan wawasan dan informasi ketika memilih produk bank Syariah. Sehingga nasabah memiliki gambaran tentang bagaimana kondisi bank Syariah yang dapat memberikan kemanan penitipan dana dan menguntungkan bagi mereka.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Sebelum melakukan relevan lebih lanjut maka penulis akan mengulas karya penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang akan di teliti. Penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang merujuk pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Table 1.1
Penelitian Terdahulu

N o	Penulis	Judul penelitian	Jurnal	Hasil penelitian
1.	Tri Elok Kosnia dan Clarashinta Canggih (2022) ³²	Pengaruh Pengetahuan , Religiusitas, Motivasi Serta	Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Volume 7, No. 2	Hasil yang didapat dalam penelitian ini memiliki kesimpulan bahwa secara

³² Tri Elok Kosnia and Clarashinta Canggih, "Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Motivasi Serta Persepsi Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Ekonomi Islam Jawa Timur)," *Jurnal Adz-Dzahab: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 7, no. 2 (2022): 145–59, <https://doi.org/https://doi.org/10.47435/adz-dzahab.v7i2.1055>.

		Persepsi Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Ekonomi Islam Jawa Timur		parsial atau simultan pengetahuan, religiusitas, motivasi serta persepsi memiliki pengaruh terhadap keputusan mahasiswa memilih Bank Syariah sebesar 97,9%. Sedangkan secara simultan pengetahuan, religiusitas, motivasi serta persepsi memiliki pengaruh terhadap keputusan mahasiswa memilih Bank Syariah.
2.	Sri Handayani, Abdul Aziz, Nugraha Pratama. (2022)	Pengaruh Produk, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung	Jurnal Al Iqtishad	Produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk

		<i>Mudharabah</i> Dengan Religius Sebagai Variabel Pemoderasi		tabungan <i>mudharabah</i>. Sedangkan Promosi, kualitas pelayanan dan religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan <i>mudharabah</i>. Selain itu, pada uji MRA menunjukkan bahwa Religiusitas mampu memoderasi pengaruh produk, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk
--	--	---	--	---

				tabungan mudharabah. ³³
3.	Salis Rahmawati , Mochlasin (2023) ³⁴	Pengaruh Pengetahuan , Kepercayaan Dan Customer Value Terhadap Minat Menggunakan Pembiayaan Murabahah Dengan Sharia Compliance Sebagai Variabel Moderating (Studi pada Alumni Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Salatiga).	JIEM: <i>Journal of Islamic Entrepreneurship and Management</i> 3(1) 2023, 1-18	Sharia Compliance (kepatuhan syariah) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan produk syariah. Sharia Compliance juga memoderasi pengaruh pengetahuan dan trust terhadap minat nasabah dalam penelitian ini.
4.	Anisah Rizqiyah,	<i>The Influence Of</i>	Jurnal Trunojoyo	kepatuhan syariah dan

³³ Sri Handayani Kiyem, "Pengaruh Produk, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Tabungan Mudharabah Dengan Tingkat Religiusitas Sebagai Variabel Moderating," *Jurnal Al-Iqtishad* 18, no. 2 (2022): 1, <https://doi.org/10.24014/jiq.v18i2.18398>.

³⁴ Fakultas, Bisnis, and Iain, "Pengaruh Pengetahuan , Kepercayaan Dan Customer Value Terhadap Minat Menggunakan Pembiayaan Murabahah Dengan Sharia Compliance Sebagai Variabel Moderating."

	Tuti Anggraini, Ahmad Perdana Indra. (2025) ³⁵	<i>Shariah Compliance And Customer Perception On The Decision To Save Mudharabah Savings Products At Bank Syariah Indonesia</i>		persepsi nasabah secara bersama-sama memberikan pengaruh kuat dan signifikan terhadap keputusan menabung.
5.	Tipani Anisah, Sunargo (2024) ³⁶	<i>The Influence of Service Quality and Profit Sharing on Customers' Saving Decisions Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batam Batu Aji.</i>	<i>Eco-Buss, volume 6 nomor 3</i>	kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi keputusan nasabah tabungan mudharabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batam Batu Aji. Kualitas layanan yang tinggi meningkatkan

³⁵ Rizqiyah, Anggraini, and Indra, "The Influence of Shariah Compliance and Customer Perception on the Decision To Save Mudharabah Savings Products At Bank Syariah Indonesia."

³⁶ Article History and Available Online, "The Influence of Service Quality and Profit Sharing on Customers' Saving Decisions Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batam Batu Aji," no. 12 (2024): 1021–32.

				kepuasan pelanggan, yang mengarah pada peningkatan minat dalam menabung, karena pelanggan lebih memilih bank yang memenuhi harapan mereka secara efektif.
6.	Nahid Ramadhan, Nazimah Hussin, Nawal o. m. altawati, dkk. (2023) ³⁷	<i>Shariah Compliance as a Moderator between Determinants and Customer Satisfaction toward Behavioral Intention in Islamic Banking</i>	<i>Mechanisms and Machine Science.</i>	Kepatuhan syariah (Shariah compliance) terbukti menjadi faktor penguat penting, karena meningkatkan pengaruh positif faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan dan niat nasabah.
7.	Helma Maraliza (2024) ³⁸	<i>The Effect Of Service Quality On Customer</i>	<i>Nomico, Volume 1, Nomor 4.</i>	kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi

³⁷ Nahid Ramadan et al., "Shariah Compliance as a Moderator between Determinants and Customer Satisfaction toward Behavioral Intention in Islamic Banking 1," *Mechanisms and Machine Science* 15, no. 1 (2023): 1–24, <https://doi.org/10.5281/zenodo.7827321>.

³⁸ Helma Maraliza, "The Effect Of Service Quality On Customer Interest In Saving At Islamic Banks With Religiosity As A Moderation Variable," *Nomico* 1, no. 4 (2024): 42–52, <https://doi.org/10.62872/036j9a50>.

		<i>Interest In Saving At Islamic Banks With Religiosity As A Moderation Variable</i>		minat nasabah dalam menabung di bank-bank syariah, termasuk tabungan <i>mudharabah</i> . Meningkatkan kualitas layanan sambil mengintegrasikan nilai-nilai agama dapat secara efektif meningkatkan loyalitas pelanggan dan pengambilan keputusan.
8.	Fajrini Erinawati dan Afriapollo Syafarudin (2021) ³⁹	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan	Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 1, Nomor 1.	Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pada sub struktur 1, variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), dan Promosi (X3) berkontribusi secara simultan

³⁹ Fajrini Erinawati and Afriapollo Syafarudin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan," *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan* 1, no. 1 (2021): 130–46, <https://doi.org/https://doi.org/10.46306/vls.v1i1.10>.

				dalam mempengaruhi variabel Keputusan Memilih SMK (Z) sebesar 0,657 atau 65,7%. Pada sub struktur 2, variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), Promosi (X3), dan Keputusan Memilih SMK (Z) berkontribusi secara simultan dalam mempengaruhi variabel Kepuasan Memilih SMK (Y) sebesar 0,717 atau 71,7%
9.	Rika Evita Putri Siregar dan Bagus Riski (2024) ⁴⁰	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap	Jurnal Pendidikan Masyarakat Harapan, Volume 4, Nomor 1.	Penelitian menunjukkan hasil jika mutu pelayanan mempunyai pengaruh positif

⁴⁰ Rika Evita Putri Siregar¹ Bagus Riski, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Wadiah Di

		Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Wadiah Di Bprs Al-Washliyah Krakatau Medan		serta signifikan terhadap keputusan nasabah, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai thitung $11,513 > t_{tabel} 1,66$. Di sisi lain, biaya administrasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah, dengan nilai thitung $-0,285 < t_{tabel} 1,66$. Namun, secara simultan, mutu pelayanan serta biaya administrasi bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, yang ditunjukkan oleh nilai
--	--	---	--	--

Bprs Al-Washliyah Krakatau Medan,” *Jurnal Masyarakat Indonesia Harapan* 4, no. 01 (2024), <https://edumov.ourhope.biz.id/ojs/index.php/jm/article/view/16>.

				Fhitung 72,656 > Ftabel 3,13.
10.	Melinda Tiarasukma, Detak Prapanca dan Sriyono (2026) ⁴¹	Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Pengetahuan Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi	<i>JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi</i> , Volume 4, No. 1	Hasil penelitian menunjukkan pengaruh literasi keuangan syariah, pengetahuan produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah secara langsung. Kepercayaan dapat menjadi variabel mediasi. Implikasi penelitian adalah meningkatkan literasi keuangan syariah, pengetahuan produk dan kualitas pelayanan serta kepercayaan

⁴¹ Melinda Tiarasukma, Detak Prapanca, and Sriyono Sriyono, "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Pengetahuan Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi," *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* 4, no. 1 (2026): 110–29, <https://doi.org/https://doi.org/10.62421/jibema.v4i1.313>.

				terhadap produk emas agar mendorong keputusan nasabah untuk menggunakan produk emas di Bank BSI KCP Pandaan.
--	--	--	--	--

H. Sistematika Penulisan

Adapun Sistematika dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN dalam bab ini berisi penegasan judul untuk memudahkan dan memahami skripsi ini pada makna-makna kalimat yang terdapat pada judul skripsi, latar belakang masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini, tujuan dan manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang merupakan sebagai acuan atau sumber penelitian terdahulu bagi penulis dalam penelitian ini, serta sistematika penulisan atau gambaran dari isi bab-bab dalam penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI dalam bab ini meliputi telaah pustaka yang berisi teori-teori yang berkaitan dengan judul skripsi yang digunakan untuk menganalisis, kerangka pemikiran yang menggambarkan hipotesis serta penelitian yang akan diuji, dan hipotesis jawaban sementara atas masalah dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN dalam bab ini berisi tentang waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, definisi operasional variabel, uji instrumen penelitian yaitu uji statistik deskriptif, uji instrumen yaitu uji validitas dan reabilitas data, teknik analisis data, uji

hipotesis, dan uji *moderated regression analysis (MRA)*, serta alat analisis yang digunakan dalam mengolah data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN dalam bab ini berisi tentang menjelaskan secara deskripsi objek penelitian, karakteristik responden, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian yang merupakan bentuk sederhana yang mudah untuk di baca.

BAB V PENUTUP dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan tujuan yang disajikan secara ringkas atau singkat dan rekomendasi peneliti.





BAB II

LANDASAN TEORI

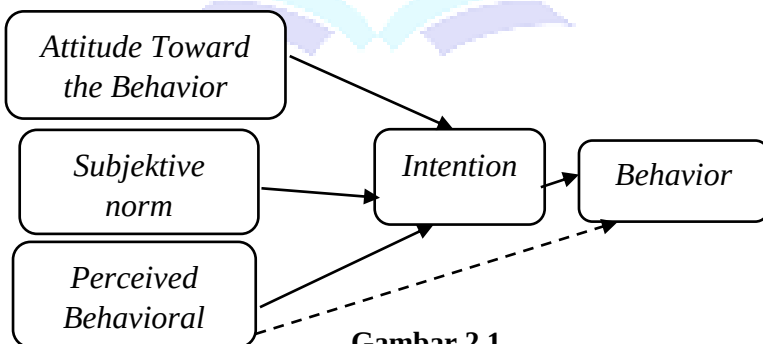
A. Kerangka Teoritik

1. *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Teori Perilaku Terencana (TPB) merupakan pengembangan dari Teori tindakan beralasan (*Theory of Reasoned Action*) yang dikemukakan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein. Teori ini digunakan untuk memprediksi tingkah laku individu. Teori tindakan beralasan memiliki dua prediksi utama dalam menentukan tujuan individu untuk berperilaku, yaitu sikap dan norma subyektif.⁴²

Ajzen kemudian memperluas kembali teori tindakan beralasan (*Theory of Reasoned Action*) menjadi teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) dengan menambahkan satu faktor yaitu kontrol perilaku. Theory perilaku terencana berfokus pada perilaku individu dan perilaku secara umum, dengan mempertimbangkan sikap, norma subyektif, dan persepsi kontrol perilaku.⁴³

Untuk lebih memahami mengenai sikap, norma subyektif, dan kontrol perilaku terlebih dahulu diulas konsep atau faktor pembentuknya di dalam *theory of planned behavior*.



Gambar 2.1
Theory Of Planned Behavior

⁴² Icek Ajzen, *Attitudes, Personality and Behavior* (Berkshire: UK: Open University Press-McGraw Hill Education, 2005), 118.

⁴³ Ibid, 118.

Hubungan antara ketiga penentu niat dan perilaku dapat dilihat pada gambar 1, dengan penjelasan singkat dari masing-masing gambar komponen sebagai berikut:

1. Sikap (*Attitude Toward the Behavior*) adalah penilaian individu terhadap suatu perilaku yang didasarkan pada keyakinan mengenai manfaat atau konsekuensi dari perilaku tersebut. semakin positif manfaat yang dirasakan semakin positif pula sikap individu terhadap perilaku tersebut.
2. Norma Subjektif (*Subjective norm*) merupakan persepsi individu terhadap dukungan, harapan, atau pandangan orang-orang yang dianggap penting mengenai suatu perilaku.
3. Persepsi kontrol perilaku (*Perceived Behavioral Control*) yaitu keyakinan individu mengenai kemudahan atau kesulitan dalam melakukan suatu perilaku berdasarkan kemampuan yang dimilikinya.
4. Niat (*Intention*) merupakan keinginan atau kesiapan melakukan perilaku.
5. Perilaku (*Behavior*) yaitu tindakan nyata yang dilakukan individu.⁴⁴

Berdasarkan *Theory Of Planned Behavior (TPB)*, keputusan seseorang dalam melakukan suatu perilaku dipengaruhi oleh keyakinan, persepsi, dan penilaian yang dimilikinya. Dalam penelitian ini, Keputusan nasabah dalam memilih tabungan *mudharabah* dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kemudahan, dan pengetahuan yang dimiliki nasabah. Kualitas pelayanan yang baik dapat membentuk sikap positif nasabah terhadap produk tabungan *mudharabah*. kemudahan layanan dapat meningkatkan persepsi kontrol perilaku nasabah karena nasabah merasa lebih mudah dalam melakukan transaksi dan menggunakan produk perbankan syariah. Sementara itu, pengetahuan yang dimiliki nasabah mengenai produk tabungan

⁴⁴ Ibid, 125.

mudharabah dapat meningkatkan pemahaman serta keyakinan dalam mengambil keputusan. selain itu, kepatuhan syariah berperan sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan, dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Pelayanan adalah tindakan atau kinerja yang diberikan satu pihak kepada pihak lain, Pelayanan tidak berwujud secara fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan.⁴⁵ Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara tingkat layanan yang diterima pelanggan dan tingkat layanan yang diharapkan pelanggan.⁴⁶

Dalam Jurnal Puji Lestari Lewis dan Boom menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai ukuran seberapa baik layanan dapat memenuhi harapan pelanggan. Sementara itu Triptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai peringkat dari keuntungan yang diharapkan dan pengawasan atas tingkat kecanggihan untuk memberikan layanan sesuai keinginan pelanggan.⁴⁷ Dapat disimpulkan bahwa Melayani kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan dan dapat memuaskan pelanggan adalah inti dari kualitas layanan.

⁴⁵ Lucky Ades Tiyan, Asriani Muhammad Kurniawan, and Ahmad Hazas Syarif, "Analisis Swot Financial Technology (Fintech) Perbankan Syariah Dalam Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan Dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah" 2, no. 1 (2021): 56–75.

⁴⁶ Tiara Nurhikmah et al., "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Layanan Transportasi Online (Go-Jek): Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen," *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3, no. 6 SE-Articles (July 23, 2022): 646–56, <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i6.946>.

⁴⁷ Fibria Anggraini Puji Lestari, Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Vol 10, No 2, Jurnal Sosioe-Kons, 2021. h 180

b. Dimensi Kualitas Layanan

Teori *Servqual* yang dikembangkan oleh Teddy Chandra digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan.⁴⁸ Dalam konteks penelitian ini *Servqual* digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada BSI KCP Tulang Bawang yang dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk perbankan khususnya tabungan *mudharabah*.

Menurut model *Servqual*, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

- 1) Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- 2) Daya tanggap untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (respon), tepat, dan jelas kepada pelanggan dikenal sebagai responsif.
- 3) Jaminan adalah pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan pegawai perusahaan untuk membuat pelanggan percaya pada perusahaan.
- 4) Keandalan yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara kurat dan konsisten.
- 5) Empati yaitu Memberikan perhatian yang tulus dan individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan pelanggan disebut empati. Di mana suatu perusahaan diharapkan memahami dan memahami pelanggan.

c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Pelayanan yang baik akan mampu membuat

⁴⁸ Teddy Chandra, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, 1st ed. (Purwokerto: CV IRDH, 2020), 20.

pelanggan puas dan pada akhirnya akan mampu meningkatkan citra organisasi sehingga pelanggan terus melihat organisasi dengan lebih baik.⁴⁹ Faktor-faktor yang berdampak pada kualitas pelayanan dibagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut :

1) Kualitas pelayanan internal

Kualitas internal ini berkaitan dengan cara karyawan berinteraksi dengan fasilitas yang tersedia di perusahaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas ini adalah:⁵⁰

a) Pola manajemen umum perusahaan

Metode kerja yang mencakup kemampuan untuk mengatur atau mengarahkan pada setiap kelompok orang untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

b) Penyediaan fasilitas pendukung

Sarana yang sebagian besar terdiri dari penyediaan fasilitas utama agar karyawan merasa lebih nyaman saat bekerja.

c) Pengembangan sumber daya manusia

Aktivitas yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan keterampilan sumber daya manusia.

d) Iklim dan keselarasan hubungan kerja

Ada kemungkinan bahwa perubahan dalam hubungan kerja melibatkan hak dan kewajiban yang berkorelasi. Dalam hal ini, pekerjaan dan upah karyawan adalah hak dan kewajiban yang berkorelasi satu sama lain.

⁴⁹ Feti Fatimah Maulyan et al., “Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review,” *Jurnal Sains Manajemen* 4, no. 1 (2022): 8–17, <https://doi.org/https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.660>.

⁵⁰ Laili Nur Indahsari and May Roni, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Kedai Kopi BE Kalirejo,” *Margin: Jurnal Bisnis Islam Dan Perbankan Syariah*, 2022, 51–60, <https://doi.org/https://doi.org/10.58561/margin.v1i1.18>.

e) Pola insentif

Motivasi bagi karyawan untuk memiliki kemampuan untuk meningkatkan kinerja kerja mereka.

2) Kualitas pelayanan eksternal

Kualitas eksternal yang berhubungan dengan pelanggan dapat memengaruhi kualitas pelayanan, misalnya:

a) Yang berkaitan dengan penyediaan jasa

Orang atau badan yang menyediakan layanan konstruksi sebagai kegiatan usahanya.

b) Yang berkaitan dengan penyediaan barang

Perusahaan yang menyediakan barang berdasarkan kontrak demi meningkatkan kualitas pelayanan.

d. Indikator kualitas pelayanan

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani menyatakan bahwa ada beberapa aspek atau komponen yang perlu diperhatikan dalam kualitas layanan, yaitu:⁵¹

1. Bukti fisik

Bukti fisik adalah segala sesuatu yang dapat dilihat secara langsung oleh nasabah, seperti kondisi gedung, ruang pelayanan, kebersihan, kerapian pegawai, fasilitas, serta kelengkapan peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan.

2. Kemampuan

Kemampuan adalah kecakapan, pengetahuan, dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga mampu melayani nasabah dengan baik, tepat, dan profesional.

3. Daya tanggap

Daya tanggap adalah kesediaan dan kecepatan pegawai dalam membantu nasabah, memberikan informasi,

⁵¹ Hamdani Lupiyoadi and A Hamdani, "Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua," Jakarta: Penerbit Salemba Empat 525 (2006), 22.

serta menanggapi kebutuhan atau keluhan dengan segera.

4. Jaminan

Jaminan adalah kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada nasabah melalui sikap sopan, ramah, jujur, serta memiliki pengetahuan yang memadai tentang produk dan layanan.

5. Keandalan

Keandalan adalah kemampuan bank dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji secara akurat, konsisten, dan tepat waktu tanpa melakukan kesalahan.

6. Empati

Empati adalah perhatian dan kepedulian pegawai terhadap setiap nasabah dengan memahami kebutuhan mereka serta memberikan pelayanan secara ramah dan bersifat personal.

3. Kemudahan

a. Pengertian Kemudahan

Kemudahan yaitu tingkatan dimana pengguna memiliki kepercayaan penuh pada sistem teknologi informasi untuk meringankan pekerjaan yang dilakukannya. Dalam hal ini teknologi atau sistem dalam penggunaannya akan terlepas dari kesulitan dan tidak membutuhkan upaya. Jika sebuah sistem penggunaanya mudah maka akan lebih banyak digunakan oleh masyarakat.⁵² Kemudahan merupakan tingkatan yang merepresentasikan sejauh mana sistem teknologi informasi dalam memudahkan nasabah untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Berdasarkan penjelasan tersebut

⁵² Agnes Alifkha Yuza Rachmayanis, “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan Dan Kemanfaatan Terhadap Pengguna Action Mobile Pada PT. Bank Aceh Syariah” (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2023).

dapat disimpulkan mengenai tingkat rasa percaya dalam menetapkan putusan yang disebut dengan kemudahan.⁵³

Jika nasabah mempunyai rasa kepercayaan yang tinggi dalam pengimplementasian suatu sistem teknologi informasi maka dapat dikatakan sistem informasi tersebut memiliki sifat kemudahan yang tinggi begitu juga sebaliknya. Persepsi nasabah mengenai kemudahan penggunaan yaitu tingkatan yang merepresentasikan rasa percaya nasabah untuk memakai sistem teknologi informasi dengan kebebasan yang ada tanpa ada kendala. Semakin mudah penggunaannya maka akan menimbulkan sedikit kendala dan akan meningkatkan kinerja penggunaannya. Dalam hal ini kemudahan merupakan usaha yang tidak memberatkan ketika seseorang menggunakan sistem tersebut.⁵⁴

Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan mengenai kemudahan yaitu keyakinan nasabah dalam memakai teknologi yang mudah dipahami dan digunakan. Dalam hal ini kemudahan dalam melakukan pembayaran elektronik mampu mengurangi usaha dalam menggunakannya. Sehingga pengguna percaya jika teknologi memiliki kemudahan dalam pemakaiannya maka nasabah tersebut akan terus memakainya sedangkan jika teknologi sukar dalam pemakaiannya, maka nasabah tidak akan tertarik.⁵⁵

b. Indikator Kemudahan

Menurut Davis, indikator kemudahan antara lain

⁵³ Priestiani Putri Rahayu, “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Di Yogyakarta),” 2019.

⁵⁴ Nopy Ernawati and Lina Noersanti, “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi Ovo,” *Jurnal Manajemen STEI* 3, no. 2 (2020): 27–37.

⁵⁵ Erfi Syahniah Farahdiba, “Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Pengguna E-Wallet (Electronic Wallet) Sebagai Alat Transaksi Terhadap Mahasiswa Di Yogyakarta (Studi Kasus: Mahasiswa Pengguna Layanan E-Wallet OVO Di Yogyakarta),” 2020.

sebagai berikut:⁵⁶

- 1) Mudah dipahami dan dipelajari artinya produk atau layanan mudah dipahami oleh nasabah sehingga tidak memerlukan waktu lama untuk mempelajari cara penggunaannya.
- 2) Mempermudah pekerjaan dan sesuai kebutuhan artinya produk atau layanan mampu membantu nasabah menyelesaikan kebutuhannya dengan lebih cepat, praktis, dan efisien.
- 3) Meningkatkan keterampilan artinya semakin sering menggunakan produk atau layanan tersebut, nasabah menjadi lebih terampil dan percaya diri dalam menggunakannya.
- 4) Mudah dioperasikan artinya produk atau layanan mudah digunakan tanpa prosedur yang rumit sehingga dapat dioperasikan oleh berbagai kalangan nasabah.

4. Pengetahuan

a. Pengertian Pengetahuan

Pengetahuan adalah seseorang yang telah melaksanakan penelitian tentang suatu objek.⁵⁷ Ketika nasabah memiliki lebih banyak informasi mereka membuat keputusan yang lebih baik sangat efisiensi dan akurasi waktu dilakukan pemrosesan informasi dan dapat mengingat informasi dengan baik. Umumnya informasi pendefinisianannya bahwa memori dapat disimpan suatu informasi. Ini berarti pengetahuan yang dipunyai konsumen ialah sebagian dari himpunan informasi yang sangat relevan dan sesuai kegiatan yang dilaksanakan konsumen dipasar.⁵⁸

⁵⁶ Fred D Davis, *Perceived Usefulness , Perceived Ease of Use , and User Acceptance of Technology Information*, vol. 13, 2025.

⁵⁷ Yanik Muyassaroh and Aulia Fatmayanti, "Pengaruh Permainan Emo-Demo ATIKA (Ati, Telur, Ikan) Terhadap Pengetahuan, Sikap Dan Tingkah Laku Pencegahan Anemia Pada Ibu Hamil," *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan* 12, no. 2 (2021): 222–28, <https://doi.org/https://doi.org/10.26751/jikk.v12i2.919>.

⁵⁸ Edo Arribe et al., "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Seleksi Karyawan Baru Pada PT. Erafone Artha Retailindo Cabang Pekanbaru," *Da'watuna*:

Menurut *Paul Engel, F. James, Blackwell, D, Roger, Miniard*, pengetahuan merupakan informasi dan pengalaman, dan pemahaman yang dimiliki konsumen mengenai suatu produk atau jasa yang tersimpan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Dalam konteks perbankan, pengetahuan nasabah berkaitan dengan pemahaman nasabah terhadap produk dan layanan bank yang akan digunakan.⁵⁹ Menurut Awal Habibah dan Afriani Nur Hasanah seseorang mendapat ilmu dengan dua cara yaitu dengan belajar di bawah bimbingan seorang guru memakai indra dan akal serta mempelajari sifat Rabbani atau dengan belajar Ladunni mendapat langsung pengetahuan melalui ilham dan wahyu.⁶⁰

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan

Pengetahuan yang dipunyai orang dipengaruhi oleh aneka faktor contohnya pendidikan, pengalaman dan usia. Uraian dari aneka faktor adalah:⁶¹

1) Pendidikan

Pendidikan yang memiliki tingkatan tentunya sangat dijadikan penentu pada asimilasi yang oranglain lakukan yang mana apakah mudah atau tidak ketika dilakukan. Dalam hal ini jika pengetahuannya terlihat banyak maka tidak dapat dipungkiri bahwa pendidikan yang dimiliki tentu tinggi.

2) Pengalaman

Pengalaman dijadikan sebagai pendoman yaitu guru terbaik. Pepatah ini definisinya dalam

Journal of Communication and Islamic Broadcasting 4, no. 2 (2024): 726–36, <https://doi.org/https://doi.org/10.47467/dawatuna.v4i2.4957>.

⁵⁹ Paul Engel, F. James, Blackwell, D, Roger, Miniard, *Perilaku Konsumen*, 6th ed. (Jakarta: Binarupa Aksara, 2006), 97.

⁶⁰ G W I Awal Habibah and Afriani Nur Hasanah, “Pengetahuan Masyarakat Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Dibank Syariah (Studi Pada Masyarakat Desa Pagar Puding Kec. Tebo Ulu),” *MARGIN: Journal of Islamic Banking* 1, no. 1 (2021): 44–57, <https://doi.org/https://doi.org/10.30631/margin.v1i1.841>.

⁶¹ kotler dan Keller, *Marketing Management*, 16th ed. (New Jersey: Pearson, 2022).

mendapatkan kebenaran suatu pengetahuan didapat dari sumber pengalaman. Maka ketika didapatkan suatu pengetahuan juga biasanya berasal dari pengalaman pribadi yang pernah dilalui. Ini dapat dilaksanakan dengan pengulangan pada pengalaman yang diperoleh dalam pemecahan masalah yang diamati sebelumnya.

3) Usia

Perkembangan mental yang baik dipengaruhi juga oleh usia semakin tua semakin bagus mentalnya. Tetapi kelemahannya yaitu mental orang yang sudah tua tentu tidak secepat masa remaja.

4) Infomasi

Sebuah informasi dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang. Bahkan jika seseorang mempunyai tingkat pendidikan yang rendah ia dapat meningkatkan pengetahuannya jika ia menerima informasi yang baik dari berbagai saluran media seperti televisi, radio atau surat kabar

c. Indikator Pengetahuan

Menurut Kotler & Keller, adapun indikator dari pengetahuan yaitu:

1) Pengetahuan mengenai karakteristik produk

Sejauh mana nasabah mengetahui spesifikasi dan fitur tabungan *mudharabah* yang ditawarkan bank.

2) Pengetahuan mengenai manfaat produk

Pemahaman nasabah tentang apa yang akan diperoleh jika menggunakan tabungan *mudharabah* (misalnya bagi hasil, keamanan dana, prinsip syariah, dan fasilitas).

3) Pengetahuan mengenai prosedur penggunaan produk

Tingkat pemahaman nasabah tentang cara membuka rekening, cara setor/transfer, dan cara mengelola tabungan *mudharabah*.

4) Pengetahuan mengenai risiko produk

Pemahaman nasabah tentang kemungkinan risiko

seperti fluktuasi bagi hasil sesuai kinerja usaha.

5) Pengetahuan mengenai perbedaan produk

Pengetahuan nasabah tentang perbedaan tabungan *mudharabah* dengan produk lainnya.⁶²

5. Keputusan Nasabah

a. Pengertian Keputusan Nasabah

Keputusan adalah suatu proses di mana seseorang mengakhiri pemikiran tentang suatu masalah untuk menemukan solusi atau pilihan.⁶³ Menurut Kotler dan Armstrong keputusan menggunakan jasa perbankan adalah proses keputusan dimana nasabah secara aktual melakukan pembelian produk. Menabung berarti menyimpan uang. Karena itu keputusan menabung adalah tindakan yang secara langsung terlibat dalam proses memperoleh, menentukan produk dan jasa, termasuk proses pengambilan keputusan dan mengikuti tindakan.⁶⁴

Dalam kebanyakan kasus keputusan menabung ini merupakan bagian dari proses pengambilan keputusan itu sendiri. Dengan kata lain untuk menganalisis sebuah keputusan menabung Anda harus dimulai dengan melihat bagaimana proses pengambilan keputusan secara keseluruhan berfungsi. Keputusan biasanya didefinisikan sebagai memilih antara dua atau lebih pilihan seseorang harus memiliki pilihan saat mengambil keputusan. Keputusan atau juga dikenal sebagai.⁶⁵ Proses psikologis utama yang dikenal sebagai pengambilan keputusan sangat penting untuk memahami bagaimana pelanggan membuat

⁶² Ibid.

⁶³ Dedy Rahman Prehanto, S Kom, and M Kom, *Buku Ajar Model Sistem Pendukung Keputusan Dengan AHP Dan IPMS* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), 9.

⁶⁴ Philip and Gary Armstrong Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, 13th ed. (Jakarta: Erlangga, 2016), 177.

⁶⁵ Sukmana, Abdul Hadi, Muhammad Rido, and Sirrul Hayati. "Analisis Pengaruh Promosidan Jaminan Rasa Aman Terhadap Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah Bank NTB Syariah Mataram." *JPS: Jurnal Perbankan Syariah* 1.1 (2022).

keputusan pembelian. Model dorongan tanggapan adalah langkah pertama menuju memahami perilaku nasabah. Penjual harus tahu apa yang terjadi pada kesadaran nasabah antara dorongan luar dan keputusan pembelian akhir.⁶⁶

b. Tahap-Tahap Dalam Keputusan Nasabah

Keputusan nasabah tidak berakhir dengan menggunakan produk sebaliknya prosesnya berlanjut hingga pengalaman yang mereka miliki saat menggunakan produk yang mereka gunakan menjadi pertimbangan mereka saat mereka membuat keputusan selanjutnya. Menurut Kotler ada lima tahap yang harus dilewati untuk mencapai keputusan membeli:⁶⁷

a) Pengenalan masalah

Proses membeli dimulai dengan pengenalan masalah dimana nasabah menyadari adanya kebutuhan yang sedang dibutuhkan. Nasabah menyadari adanya perbedaan antara keadaan yang nyata dan keadaan yang diinginkan.

b) Pencarian informasi

Ketika keinginan nasabah mulai muncul mereka akan lebih bersemangat untuk mencari informasi. Ada kemungkinan untuk menggunakan produk jika dorongan nasabah kuat dan produk yang diinginkannya dekat dengannya. Pengaruh relatif dari sumber informasi ini berbeda-beda menurut produk dan pembeli.

c) Evaluasi alternatif

Pertama kami menganggap bahwa setiap nasabah melihat produk sebagai kumpulan fiturnya. Kemudian

⁶⁶ Wahyu Erdalina, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Iklan Televisi Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Merek Citra Hand and Body Lotion Di Pariaman," *Menara Ilmu: Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah* 12, no. 9 (2020).

⁶⁷ Ridha Nurakhmawati, Ami Purnamawati, and Indra Fahmi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian," *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen* 13, no. 2 SE-Articles (July 2022): 191–204, <https://doi.org/10.32670/coopetition.v13i2.1881>.

mereka memberikan tingkat pemahaman yang berbeda tentang fitur-fitur tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Ketiga, mereka mungkin mengembangkan keyakinan merek tentang posisi setiap merek pada setiap fitur. Keempat, tingkat keseluruhan kepuasan nasabah dengan produk akan bervariasi sesuai dengan fitur-fitur tersebut. Terakhir, kami menganggap bahwa setiap nasabah melihat produk sebagai kumpulan. Beberapa nasabah menggunakan berbagai metode evaluasi tergantung pada keputusan mereka untuk menggunakan produk apa. Ini tergantung pada masing-masing individu dan kondisi tertentu. Konsumen kadang-kadang menggunakan perhitungan yang cermat dan rasional. Pada saat yang berbeda, nasabah yang sama hanya sedikit mempertimbangkan atau sama sekali tidak mempertimbangkan suatu produk yang mereka gunakan berdasarkan keinginan mereka. Terkadang mereka memutuskan untuk menggunakan produk tetapi terkadang mereka meminta saran dari teman, penjual, atau pemilik barang.

d) Keputusan membeli

Pada umumnya konsumen memilih untuk membeli merek yang paling disukai. Namun ada dua hal yang dapat memengaruhi keputusan mereka untuk membeli dan niat mereka untuk membeli. Yang pertama adalah pendapat orang lain tentang harga dan merek yang akan dipilih konsumen. Yang kedua adalah situasi yang tidak diharapkan, harga yang diharapkan, dan manfaat produk yang diharapkan.

e) Tingkah laku pasca pembelian

Proses keputusan pembeli di mana pembeli memutuskan apa yang mereka lakukan setelah membeli berdasarkan apakah mereka puas atau tidak puas. Konsumen merasa tidak puas jika produk tidak memenuhi harapan mereka jika produk memenuhi

harapan mereka konsumen merasa puas dan jika produk memenuhi harapan mereka konsumen akan merasa puas. Konsumen menjadi lebih tidak puas seiring bertambahnya jarak antara kenyataan dan harapan. Hal ini menunjukkan bahwa penjual membuat pernyataan yang jujur tentang kinerja produknya agar pelanggan puas.⁶⁸

c. Indikator Keputusan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller, keputusan konsumen tercermin dari beberapa indikator utama sebagai berikut:⁶⁹

1) Pilihan Produk (*Product Choice*)

Keputusan konsumen dalam memilih jenis produk yang dianggap paling sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

2) Pilihan Merek (*Brand Choice*)

Keputusan konsumen dalam memilih merek tertentu dibandingkan merek lain.

3) Pilihan Penyalur atau Tempat (*Dealer/Channel Choice*)

Keputusan konsumen dalam memilih tempat atau lembaga penyedia produk, termasuk bank atau cabang tertentu.

4) Waktu Pembelian (*Purchase Timing*)

Keputusan konsumen mengenai kapan waktu yang tepat untuk melakukan pembelian atau menggunakan produk.

5) Jumlah Pembelian (*Purchase Amount*)

Keputusan konsumen mengenai seberapa banyak produk yang akan dibeli atau digunakan.

⁶⁸ Rafidah, Rafidah, Efni Anita, and Siti Mawarni. "Pengaruh Pengetahuan Konsumen, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sungai Bahar Jambi)." *MARGIN: Journal of Islamic Banking* 3.2 (2023): 90-107.

⁶⁹ K. L. Kotler, P., & Keller, *Marketing Management*, 16th ed. (Pearson Education, 2020).

6. Konsep Mudharabah

a. Pengertian Mudharabah

Mudharabah adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak di mana pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan modal 100%, sedangkan pihak lainnya (*mudharib*) menjadi pengelola.⁷⁰ Dalam perjanjian antara penanam dana (*shahibul maaf*) dan pengelola dana (*mudharib*), akad *mudharabah* digunakan untuk melakukan kegiatan usaha tertentu, dengan keuntungan dibagi antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.⁷¹ Keuntungan usaha secara *mudharabah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. Apabila kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian sipengelola maka si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.⁷²

Tabungan adalah simpanan yang dapat ditarik hanya menurut syarat tertentu yang disepakati.⁷³ Namun, tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Selain itu tabungan adalah jenis simpanan atau dana yang dananya disimpan pada rekening yang memungkinkan pemilik tabungan untuk menarik uangnya, baik tunai maupun nontunai, melalui

⁷⁰ Muhammad Syarif Hidayatullah, "Implementasi Akad Berpolanya Kerja Sama Dalam Produk Keuangan Di Bank Syariah (Kajian Mudharabah Dan Musyarakah Dalam Hukum Ekonomi Syariah)," *Jurnal Hadratut Madaniyah* 7, no. 1 SE-Articles (June 2020): 34–41, <https://doi.org/10.33084/jhm.v7i1.1613>.

⁷¹ Yulistia et al., "Pengaruh Pembiayaan Mudharabah, Musyarakah, Murabahah Dan Ijarah Terhadap Return On Equity," *Al - Mashrof: Islamic Banking and Finance* 3, no. 2 (2022): 123–44.

⁷² Nufi Almahmudi, "Transformasi Akad Mudharabah Dari Konsep Fikih Ke Akad Perbankan," *LABATILA: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam* 6, no. 01 (June 2022), <https://doi.org/10.33507/labatila.v5i02.127>.

⁷³ Niken Sania Putri and Havis Aravik, "Analisis Produk Tabungan Wadi'Ah Pada Pt. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Falah Banyuwasin," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 1, no. 1 (2021): 1–10.

ATM atau teller bank kapan saja.⁷⁴ Tabungan mudharabah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad mudharabah. Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, mudharabah memiliki dua bentuk, yakni *mudharabah mtlaqah* dan *mudharabah muqayyadah*, yang perbedaan utama diantara keduanya terletak pada ada atau tidaknya persyaratan yang diberikan pemilik dana kepada bank dalam mengelola hartanya. Bank syariah berfungsi sebagai mudharib (pengelola dana) sedangkan nasabah berfungsi sebagai shahibul mal (pemilik dana).⁷⁵ Dalam peran mereka sebagai mudharib, bank syariah memiliki otoritas untuk melakukan berbagai macam tindakan yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan mengembangkannya seperti melakukan akad mudharabah dengan pihak lain. Bank syariah di sisi lain juga memiliki sifat wali amanah atau wali amanah, yang berarti mereka harus berhati-hati atau bijaksana, beriktikad baik, dan bertanggung jawab atas segala sesuatu yang terjadi karena kesalahan atau kelalaiannya.⁷⁶

b. Macam-Macam Mudharabah

Macam-Macam *Mudharabah* aecara umum *mudharabah* terbagi menjadi dua jenis, yaitu:⁷⁷

1) Mudharabah Muthlaqah

Mudharabah muthlaqah adalah bentuk kerja sama antara *shahibul maal* dan *mudharib* yang

⁷⁴ feby Amalia, "Investasi Tabungan Di Bank Syariah Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah," *Asy Syar'iyah: Jurnal Ilmu Syari'ah Dan Perbankan Islam* 4, no. 1 SE-Articles (June 2019), <https://doi.org/10.32923/asy.v4i1.997>.

⁷⁵ Sinta Bella, Moh. Faizal, and Fadilla Fadilla, "Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Palembang Demang," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 3, no. 1 SE-Articles (March 2023), <https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i1.157>.

⁷⁶ Sri Rahmany, "Faktor-Faktor Kebijakan Yang Mempengaruhi Tabungan Mudharabah Pada Perbankan Syariah Di Indonesia," *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* 1, no. 2 SE-Articles (October 2020), <https://doi.org/10.46367/jps.v1i2.225>.

⁷⁷ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), 74.

cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu dan daerah bisnis.

2) *Mudharabah Muqayyadah*

Mudharabah muqayyadah adalah kebalikan dari *mudharabah muthlaqah*. Si *mudharib* dibatasi dengan batasan jenis usaha, waktu dan tempat usaha. Adanya pembatasan ini seringkali mencerminkan kecenderungan umum si *shahibul maal* dalam memasuki jenis usaha.

c. Sistem Bagi Hasil Akad *Mudharabah*

Bank syariah akan membagi keuntungan dari pengelolaan dana *mudharabah* kepada pemilik dana sesuai dengan nisbah yang ditetapkan dalam perjanjian pembukaan rekening. Bank tidak bertanggung jawab atas kerugian yang tidak disebabkan oleh kelalaian saat mengelola dana tersebut.⁷⁸ Namun bank bertanggung jawab penuh atas kerugian jika terjadi mismanagement. Bank menurunkan biaya operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya saat mengelola harta *mudharabah*. Selain itu bank tidak boleh menurunkan nisbah keuntungan nasabah penabung tanpa persetujuan pihak yang bersangkutan. Pada saat perhitungan bagi hasil PPH hasil tabungan *mudharabah* dibebankan langsung ke rekening tabungan *mudharabah* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁷⁹

Bank syariah akan memberikan hasil kepada nasabah setiap akhir bulan, sebesar nisbah yang ditetapkan pada saat pembukuan rekening tabungan *mudharabah*. Hasil yang diterima nasabah selalu berubah pada akhir bulan karena perubahan dalam pendapatan bank syariah dan dana

⁷⁸ Rahmany, “Faktor-Faktor Kebijakan Yang Mempengaruhi Tabungan Mudharabah Pada Perbankan Syariah Di Indonesia.”

⁷⁹ Amirudin and Mira Maya Sari, “Analisis Pada Produk Tabungan Ib Hasanah Di Bank Syariah Kep Plered,” *JSEF: Journal of Sharia Economics and Finance* 1, no. 1 SE-Articles (January 2022): 1–9, <https://doi.org/10.31943/jsef.v2i1.2>.

tabungan mudharabah. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, tabungan adalah produk perbankan syariah yang diatur oleh hukum Indonesia.⁸⁰ Fokus saat ini adalah Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang produk perbankan syariah. Dalam PBI No. 9/19/PBI/2007, yang mengatur pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana, serta layanan bank syariah, sebagaimana diubah dengan PBI No. 10/16/PBI/2008, dasar hukum untuk produk penghimpunan dana, termasuk tabungan.⁸¹

Menurut Pasal 3 PBI, pemenuhan prinsip syariah dicapai melalui kegiatan penghimpunan dana dengan mempergunakan akad mudharabah. Sebelum PBI keluar, fatwa DSN No. 02/DSN-MUI/IV/2000 tanggal 12 Mei 2000 menetapkan tabungan sebagai produk perbankan syariah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan dan mempertahankan kekayaan. Fatwa ini menetapkan bahwa tabungan adalah salah satu produk perbankan di bidang penghimpunan dana yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan izin pemerintah.⁸²

7. Kepatuhan syariah

a. Pengertian Kepatuhan Syariah

Kepatuhan syariah diartikan sebagai kepatuhan bank syariah dalam menjalankan operasional sesuai prinsip-prinsip syariah termasuk ketentuan DSN-MUI, akad

⁸⁰ Choliqul Abdaiyatus Sholihah and Imma Rokhmatul Aysa, "Analisis Perhitungan Bagi Hasil Simpanan Mudharabah Di KSSU Harum Dhaha Kediri," *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah* 1, no. 2 SE-Articles (September 2019): 72–89, <https://doi.org/10.33367/at.v1i2.1060>.

⁸¹ Nurul Hidayati and Agus Sarono, "Pelaksanaan Akad Qardh Sebagai Akad Tabbaru," *Notarius* 12, no. 2 (2019): 931–47, <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/nts.v12i2.29137>.

⁸² Darmawansya Darmawansya, "Penerapan Fatwa DSN No. 02/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Tabungan Terhadap Produk IB Hijrah Mudharabah Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk CAPEM Parepare" (IAIN Parepare, 2021).

syariah, dan norma aktivitas keuangan Islam. Persepsi konsumen tentang kepatuhan syariah menunjukkan seberapa baik perbankan melaksanakan prinsip syariah secara keseluruhan termasuk pengawasan syariah, produk, dan akad.⁸³

Menurut *Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions (AAOIFI)*, kepatuhan syariah merupakan kesesuaian menyeluruh aktivitas lembaga keuangan syariah internasional yang telah ditetapkan serta diawasi oleh dewan pengawas syariah (DPS) untuk menjamin seluruh kegiatan operasional sesuai dengan prinsip islam.⁸⁴

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan syariah ini mempengaruhi keputusan nasabah. kepatuhan syariah menunjukkan bahwa nasabah percaya bahwa tabungan mudharabah memenuhi prinsip syariah Islam seperti tidak termasuk *riba*, *gharar*, dan *maysir*, dan diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah. kepatuhan syariah dalam TPB dapat membantu klien memiliki sikap positif dan menganggap kontrol perilaku mereka. Oleh Karena itu, moderasi kepatuhan syariah diharapkan mampu memperkuat atau melemahkan pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan, dan pengetahuan terhadap keputusan untuk produk tabungan *mudharabah*.⁸⁵

⁸³ Muhammad Wahyuddin Abdullah Mardatillah, Rika Dwi Ayu Parmitasari, “Penerapan Prinsip Dan Kepatuhan Syariah Pada Pengelolaan Keuangan Syariah,” *Ekonomi, Jurnal Akuntansi, Manajemen* 1192 (2024): 284–95.

⁸⁴ Hasina Tazkiya, Rifqi Muhammad, and Universitas Islam Indonesia, “Analisis Sharia Governance & Struktur Modal Terhadap Tingkat Kepatuhan Syariah Berdasarkan Standar AAOIFI,” *Kajian Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha* 31, no. 1 (2023): 33–50.

⁸⁵ Rizqiyah, Anggraini, and Indra, “The Influence of Shariah Compliance and Customer Perception on the Decision To Save Mudharabah Savings Products At Bank Syariah Indonesia.”

b. Pengertian Kepatuhan Syariah

Menurut antoni terdapat beberapa indikator utama sebagai berikut:⁸⁶

- 1) Kepatuhan terhadap prinsip Islam (tanpa *riba*, *gharar*, *maysir*) Kesesuaian akad artinya seluruh produk dan kegiatan bank harus sesuai dengan syariat Islam, yaitu:
 - a. Tidak mengandung riba, yaitu tambahan yang dilarang dalam transaksi.
 - b. Tidak mengandung gharar, yaitu ketidakjelasan atau ketidakpastian dalam akad.
 - c. Tidak mengandung maysir, yaitu unsur perjudian atau spekulasi.
 - d. Akad yang digunakan, seperti akad *mudharabah*, harus sesuai dengan ketentuan syariah.a
- 2) Transparansi transaksi artinya bank memberikan informasi yang jelas, jujur, dan terbuka kepada nasabah mengenai akad, nisbah bagi hasil, biaya, hak dan kewajiban, serta ketentuan produk sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.
- 3) Kredibilitas Dewan Pengawas Syariah artinya adanya Dewan Pengawas Syariah yang mengawasi agar seluruh kegiatan dan produk bank tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Keberadaan DPS membuat nasabah lebih yakin bahwa operasional bank telah memenuhi ketentuan syariah.

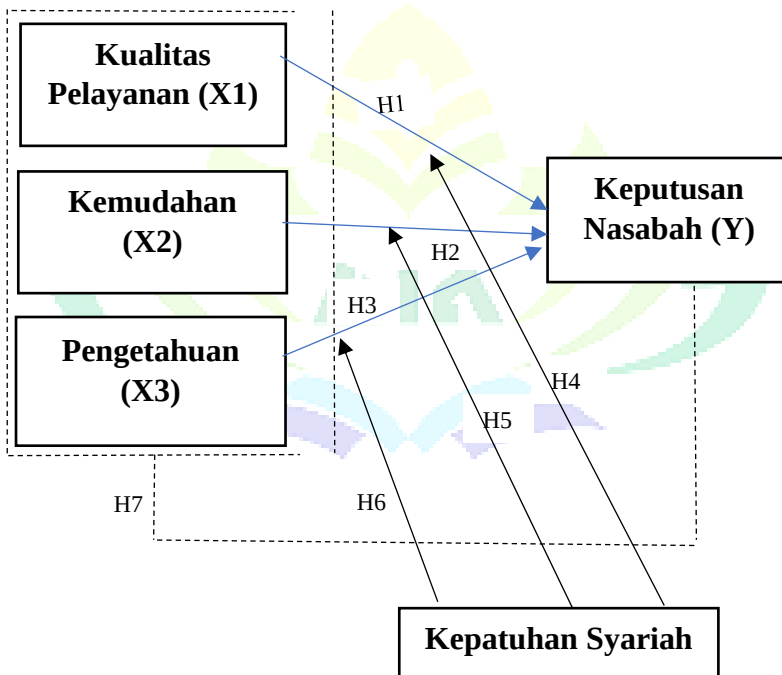
B. Kerangka Pikir/Konseptual

Kerangka berpikir dalam penelitian ini didasarkan pada *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang menyatakan bahwa keputusan individu dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dalam konteks penelitian ini, kualitas pelayanan dan pengetahuan membentuk sikap masyarakat terhadap tabungan *mudharabah* sedangkan

⁸⁶ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2021).

kemudahan mencerminkan persepsi kontrol perilaku dalam menggunakan produk perbankan syariah.

Keputusan masyarakat dalam memilih tabungan *mudharabah* tidak hanya ditentukan oleh ketiga faktor tersebut secara langsung tetapi juga dipengaruhi oleh kepatuhan syariah bank. Kepatuhan syariah berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat atau memperlemah pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan, dan pengetahuan terhadap keputusan memilih tabungan *mudharabah*. Semakin tinggi kepatuhan syariah maka semakin kuat pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap keputusan masyarakat dalam memilih tabungan *mudharabah*.



Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

Keterangan:

————— : Pengaruh secara parsial

————— : Pengaruh secara simultan

Berdasarkan gambar 1.2 di atas bahwa keputusan nasabah tidak hanya di pengaruhi oleh aspek seperti Kualitas Pelayanan, Kemudahan dan Pengetahuan tetapi juga oleh tingkat keyakinan nasabah terhadap kepatuhan syariah bank.

C. Pengajuan hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data :

a. Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan *Mudharabah* Bank Syariah Indonesia kcp tulang bawang.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Meskipun demikian maka ada masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada perbankan hal ini dapat diketahui dari masih seringnya *complain* nasabah yang ditujukan kepada para pegawai atas pelayanan yang diterima. Adanya *komplain* menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima oleh nasabah belum memenuhi harapan.⁸⁷

Konsep kualitas pelayanan dijelaskan Teori *Servqual* yang dikembangkan oleh Teddy Chandra digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Dalam konteks penelitian ini *Servqual* digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada BSI KCP Tulang Bawang yang dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk perbankan khususnya tabungan *mudharabah*.⁸⁸

⁸⁷ Zahratun Nur Avita and Guruh Fajar Alamsyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada KCU PT. Bank Mandiri Tbk Sampit,” *E-Jurnal Profit (Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan)* 9, no. 2 (2024): 102–14.

⁸⁸ Chandra, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, 20.

Selain kualitas pelayanan juga dijelaskan oleh *Theory of Planned Behavior* sikap positif terhadap suatu perilaku akan meningkatkan kecenderungan individu untuk melakukan perilaku tersebut.⁸⁹ Dalam penelitian ini kualitas pelayanan tidak hanya dipahami sebagai pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional tetapi juga sebagai pelayanan yang mencerminkan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah, seperti kejujuran, keadilan, transparansi, dan amanah. Selain itu kepatuhan syariah memiliki peran penting dalam memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah.⁹⁰

Menurut peneliti Arief Firdy Firmansyah, kualitas pelayanan dimiliki pengaruh positif dan signifikansi dengan keputusan menabung pada bank syariah Indonesia. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah maka semakin besar kecenderungan nasabah untuk mengambil keputusan menabung. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang didukung oleh kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah menjadi faktor penting dalam mendorong keputusan nasabah dalam memilih tabungan *mudharabah*.⁹¹

Dari penjelasan teoritis dan penelitian sebelumnya, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan *mudharabah* di bsi kcp tulang bawang.

b. Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan *Mudharabah* Bank Syariah indonesia kcp tulang bawang.

⁸⁹ Ajzen, *Attitudes, Personality and Behavior*, 125.

⁹⁰ Putri Nuraini, Nurul Muyasaroh, and Siti Syafiah Bahita, "Niat Berperilaku Dalam Menggunakan Produk Bank Syariah Melalui Pendekatan Theory of Planned Behavior," *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance* 7, no. 1 (2024): 205–19.

⁹¹ Arief Firdy Firmansyah, "Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah," *Jurnal Ekonomi Islam* 2, no. 3 (2019): 16–22.

Kemudahan yaitu tingkatan dimana pengguna memiliki kepercayaan penuh pada sistem teknologi informasi untuk meringankan pekerjaan yang dilakukannya. Semakin mudah mekanisme pembukaan rekening dan proses transaksi maka semakin banyak calon nasabah yang memutuskan menjadi nasabah.⁹²

Teori kemudahan dijelaskan juga oleh *Theory of Planned Behavior* kemudahan berkaitan dengan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*), yaitu sejauh mana individu merasa mampu dan tidak mengalami hambatan dalam melakukan suatu perilaku. Dalam penelitian ini kemudahan tidak hanya berkaitan dengan prosedur teknis pembukaan rekening dan pelaksanaan transaksi tetapi juga mencakup kemudahan nasabah dalam memahami akad, ketentuan, serta mekanisme tabungan *mudharabah* yang dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.⁹³

Sejalan dengan hasil penelitian oleh Ningsih disimpulkan bahwa kemudahan memiliki dampak yang signifikan terhadap keputusan untuk mengambil pembiayaan.⁹⁴

Dari penjelasan teoritis dan penelitian sebelumnya, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H2: Kemudahan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan *mudharabah* di bsi kcp tulang bawang.

c. Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan *Mudharabah* Bank Syariah kcp tulang bawang.

⁹² Rachmayanis, "Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan Dan Kemanfaatan Terhadap Pengguna Action Mobile Pada PT. Bank Aceh Syariah."

⁹³ Ajzen, *Attitudes, Personality and Behavior*, 125.

⁹⁴ Dendy Khresna Bayu, Gumoyo Mumpuni Ningsih, and Livia Windiana, "Pengaruh Labelisasi Halal, Merek Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Minuman Chatime," *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian* 16, no. 3 SE- (October 2020): 239–56, <https://doi.org/10.20956/jsep.v16i3.12403>.

Pengetahuan merupakan semua informasi yang tersedia bagi konsumen dan yang kaitannya dengan produk atau jasa yang ditawarkan. Nasabah yang mempunyai pengetahuan besar tentang bank syariah memiliki peluang besar untuk menabung di bank syariah.⁹⁵

Menurut Engel, F. James, Blackwell, D. Roger, Miniard, pengetahuan merupakan informasi dan pengalaman, dan pemahaman yang dimiliki konsumen mengenai suatu produk atau jasa yang tersimpan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Dalam konteks perbankan, pengetahuan nasabah berkaitan dengan pemahaman nasabah terhadap produk dan layanan bank yang akan digunakan.⁹⁶

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* pengetahuan membentuk keyakinan yang akan memengaruhi sikap nasabah terhadap suatu perilaku. Dalam penelitian ini pengetahuan tidak hanya berkaitan dengan pemahaman umum mengenai produk tabungan *mudharabah* tetapi juga mencakup pengetahuan nasabah tentang prinsip-prinsip syariah yang mendasari pelaksanaan akad, mekanisme bagi hasil, serta larangan unsur *riba*, *gharar*, dan *maysir*. Pengetahuan yang baik mengenai kepatuhan syariah tersebut akan membentuk keyakinan nasabah bahwa tabungan *mudharabah* dijalankan sesuai dengan ketentuan syariah.⁹⁷

Keyakinan terhadap kepatuhan syariah tersebut selanjutnya membentuk sikap positif nasabah terhadap tabungan *mudharabah* serta meningkatkan kepercayaan terhadap bank syariah. Sikap positif yang terbentuk dari pemahaman dan kepatuhan syariah ini akan mendorong niat nasabah untuk memilih tabungan *mudharabah* yang

⁹⁵ Nengsih, Arsa, and Putri, "Determinan Minat Menabung Masyarakat Di Bank Syariah: Studi Empiris Di Kota Jambi."

⁹⁶ Engel, F. James, Blackwell, D. Roger, Miniard, *Perilaku Konsumen*, 97.

⁹⁷ Ajzen, *Attitudes, Personality and Behavior*, 125.

pada akhirnya tercermin dalam keputusan nasabah untuk menggunakan produk tersebut.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh Muhammad Arief Firmansyah Syarifuddin, Nuraeni Gani dan Muh. Akil Rahman yang hasilnya juga menunjukkan bahwa faktor pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung.⁹⁸

Dari penjelasan teoritis dan penelitian sebelumnya, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H3: Pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan *mudharabah* di bsi kcp tulang bawang.

d. Kepatuhan Syariah Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan *Mudharabah* bank syariah indonesia kcp tulang bawang.

Pelayanan yang berkualitas menjadi aspek fundamental dalam industri perbankan termasuk perbankan syariah. Dalam konteks bank syariah kualitas Pelayanan tidak hanya dilihat dari kecepatan dan keramahan petugas tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mencerminkan prinsip-prinsip syariah seperti kejujuran, keadilan, transparansi, serta amanah. Berdasarkan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Indonesia diketahui bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh signifikan terhadap keputusan seseorang untuk menjadi nasabah karena mampu menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan pelanggan.⁹⁹

⁹⁸ Muhammad Arif Firmansyah Syarifuddin, "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Mandiri Cabang Makassar," *Islamic Banking, Economic and Financial Journal* 1, no. 2 (2020): 18–36.

⁹⁹ Imamah Nur Oktaviani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Dan Keputusan menjadi Nasabah Di Bank Syariah Indonesia," *MAISA (Maidah Minassama): Jurnal Ekonomi Syariah* 2, no. 7 (2024): 1–10.

Menurut AAOIFI, kepatuhan syariah merupakan kesesuaian menyeluruh aktivitas lembaga keuangan syariah internasional yang telah ditetapkan serta diawasi oleh dewan pengawas syariah (DPS) untuk menjamin seluruh kegiatan operasional sesuai dengan prinsip islam.¹⁰⁰

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* sikap terhadap merupakan faktor penting yang memengaruhi niat dan keputusan individu. Kualitas pelayanan yang baik pada bank syariah akan membentuk sikap positif nasabah terutama apabila pelayanan tersebut dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah seperti kejujuran, keadilan, transparansi, dan amanah. Pelayanan yang mencerminkan kepatuhan syariah akan meningkatkan persepsi nasabah bahwa seluruh aktivitas perbankan termasuk pengelolaan tabungan *mudharabah* telah sesuai dengan ketentuan syariah Islam.¹⁰¹

Hasil penelitian penelitian Taufiq Iqbal, Ismail, dan Mujiburrahman menunjukkan bahwa kepatuhan syariah mampu berperan sebagai variabel moderasi pada hubungan antarvariabel di lembaga keuangan syariah. Meskipun variabel independen dan dependen yang digunakan berbeda, penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan syariah dapat memperkuat hubungan antarvariabel melalui penerapan prinsip-prinsip syariah dalam aktivitas lembaga keuangan.¹⁰²

Namun, hasil penelitian Muhammad Faiz Rahmansyah menunjukkan bahwa kepatuhan syariah tidak selalu mampu berperan sebagai variabel moderasi dalam memperkuat hubungan antarvariabel. Meskipun variabel

¹⁰⁰ Tazkiya, Muhammad, and Indonesia, "Analisis Sharia Governance & Struktur Modal Terhadap Tingkat Kepatuhan Syariah Berdasarkan Standar AAOIFI."

¹⁰¹ Ajzen, *Attitudes, Personality and Behavior*.

¹⁰² Taufiq Iqbal, "Dampak Digitalisasi , Religiusitas , Dan Keterikatan Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Keuangan Syariah Di Kota Banda Aceh : Peran Kepatuhan Syariah Sebagai Variabel Moderator Abstrak," *Jurnal Mananajemen* 2, no. 1 (2025): 46–57.

yang digunakan berbeda, temuan tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas kepatuhan syariah sebagai variabel moderasi dapat dipengaruhi oleh konteks penelitian dan hubungan variabel yang diuji.¹⁰³

Dari penjelasan teoritis dan penelitian sebelumnya hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H4: Kepatuhan syariah memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang.

e. Kepatuhan Syariah Memoderasi Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan *Mudharabah* bank syariah indonesia kcp tulang bawang.

Kemudahan pelayanan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memanfaatkan produk perbankan syariah khususnya tabungan *mudharabah*. Kemudahan pelayanan dapat diartikan sebagai sejauh mana nasabah merasa bahwa proses penggunaan layanan perbankan, mulai dari pembukaan rekening, pelaksanaan transaksi, hingga akses terhadap layanan digital dapat dilakukan dengan mudah, cepat, dan tanpa hambatan yang berarti. Secara logis semakin mudah suatu layanan digunakan maka semakin besar kecenderungan nasabah untuk mengambil keputusan menggunakan produk tersebut.¹⁰⁴

Menurut AAOIFI, kepatuhan syariah merupakan kesesuaian menyeluruh aktivitas lembaga keuangan syariah internasional yang telah ditetapkan serta diawasi oleh dewan pengawas syariah (DPS) untuk menjamin

¹⁰³ Muhammad Faiz Rahmansyah and Siti Mutmainah, "Pengaruh Kinerja Pengungkapan ESG Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Kepatuhan Syariah Sebagai Variabel Moderasi," *Diponegoro Journal of Accounting* 13 (2024): 1–13.

¹⁰⁴ Ibid.

seluruh kegiatan operasional sesuai dengan prinsip islam.¹⁰⁵

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* kemudahan pelayanan berkaitan dengan persepsi kontrol perilaku yaitu keyakinan individu mengenai kemampuannya untuk melakukan suatu tindakan. Nasabah yang merasa bahwa penggunaan tabungan *mudharabah* mudah dan tidak rumit akan memiliki persepsi kontrol perilaku yang tinggi sehingga mendorong niat dan keputusan untuk menggunakan produk tersebut.¹⁰⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Rafika menegaskan bahwa faktor penting bukan hanya pada aspek kemudahan itu sendiri melainkan pada bagaimana nasabah menilai bahwa kemudahan tersebut diterapkan dengan konsistensi terhadap prinsip-prinsip syariah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepatuhan syariah berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kemudahan dan keputusan nasabah dalam memilih tabungan.¹⁰⁷

Namun, hasil penelitian Fahraniisa Alifazahra menunjukkan bahwa kepatuhan syariah tidak selalu berperan sebagai variabel moderasi pada hubungan antarvariabel. Meskipun variabel penelitian berbeda, hasil tersebut menunjukkan bahwa efektivitas kepatuhan syariah sebagai variabel moderasi bergantung pada konteks penelitian dan hubungan variabel yang dianalisis.¹⁰⁸

¹⁰⁵ Tazkiya, Muhammad, and Indonesia, “Analisis Sharia Governance & Struktur Modal Terhadap Tingkat Kepatuhan Syariah Berdasarkan Standar AAOIFI.”

¹⁰⁶ Ajzen, *Attitudes, Personality and Behavior*, 125.

¹⁰⁷ Sindy Rafika, Ahmad Abdul Mutalib, and Abd Rasyid R, “Pengaruh Kepatuhan Syariah Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Cabang Bone,” *Manajemen: Jurnal Ekonomi* 7, no. 1 (2025): 225–35, <https://doi.org/10.36985/byzqfh58>.

¹⁰⁸ Fahraniisa Alifazahra, “Pengaruh ESG Terhadap Kinerja Keuangan (ROA, ROE, NPM) Perusahaan Manufaktur Di Indonesia Dengan Kepatuhan Syariah SEBAGAI Variabel Moderator (Studi Kasus Pada PT Indofood CBP Sukses Makmur Sebagai Emiten Syariah Di Bursa Efek Indonesia),” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 9, no. 2 (2026): 122–33.

Dari penjelasan teoritis dan penelitian sebelumnya, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H5: Kepatuhan syariah memperkuat pengaruh kemudahan terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang.

f. Kepatuhan Syariah Memoderasi Pengaruh Pengetahuan terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan *Mudharabah* bank syariah indonesia kcp tulang bawang.

Pengetahuan nasabah mengenai prinsip-prinsip perbankan syariah seperti akad *mudharabah*, sistem bagi hasil, transparansi, serta risiko yang melekat pada setiap produk merupakan faktor penting dalam proses pengambilan keputusan. Pengetahuan tersebut memungkinkan nasabah untuk melakukan evaluasi secara rasional terhadap produk perbankan syariah, memahami karakteristiknya, serta membedakannya dari produk perbankan konvensional. Semakin tinggi tingkat pengetahuan nasabah maka semakin besar pula kecenderungan nasabah untuk mengambil keputusan menggunakan produk perbankan syariah.¹⁰⁹

Menurut AAOIFI, kepatuhan syariah merupakan kesesuaian menyeluruh aktivitas lembaga keuangan syariah internasional yang telah ditetapkan serta diawasi oleh dewan pengawas syariah (DPS) untuk menjamin seluruh kegiatan operasional sesuai dengan prinsip Islam.¹¹⁰

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* pengetahuan berperan dalam membentuk keyakinan perilaku yang memengaruhi sikap nasabah terhadap suatu perilaku.

¹⁰⁹ Habib Alwi Jamalulail, "Pengetahuan Perbankan Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Minat Menabung," *Kinabalu* 11, no. 2 (2021): 50–57.

¹¹⁰ Tazkiya, Muhammad, and Indonesia, "Analisis Sharia Governance & Struktur Modal Terhadap Tingkat Kepatuhan Syariah Berdasarkan Standar AAOIFI."

Nasabah yang memiliki pemahaman yang baik mengenai tabungan *mudharabah* cenderung membentuk sikap positif terhadap produk tersebut sehingga meningkatkan niat dan keputusan untuk menggunakannya. Namun demikian dalam konteks perbankan syariah pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah tidak berdiri sendiri melainkan sangat dipengaruhi oleh keyakinan terhadap penerapan prinsip syariah oleh lembaga keuangan.¹¹¹

Penelitian ini sejalan dengan penelitian salis rahmawati yang menyatakan bahwa kepatuhan syariah mampu memperkuat pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan *mudharabah*.¹¹²

Namun, Penelitian Anistya Khairun nisa menunjukkan bahwa kepatuhan syariah tidak selalu efektif dalam memperkuat hubungan antarvariabel. Hal tersebut mengindikasikan bahwa fungsi kepatuhan syariah sebagai variabel moderasi dipengaruhi oleh konteks penelitian serta keterkaitan antarvariabel yang diuji.¹¹³

Dari penjelasan teoritis dan penelitian sebelumnya, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H6: Kepatuhan syariah memperkuat pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang.

g. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan, dan Pengetahuan terhadap Keputusan Nasabah Secara Simultan.

¹¹¹ Ajzen, *Attitudes, Personality and Behavior*, 125.

¹¹² Rahmawati and Mochlasin, "Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan Dan Customer Value Terhadap Minat Menggunakan Pembiayaan Murabahah Dengan Sharia Compliance Sebagai Variabel Moderating."

¹¹³ Anistya Khairun nisa, "Pengaruh Literasi Keuangan, Fintech Peer To Peer Lending, Dan Payment Gateway Terhadap Kinerja Keuangan Umkm Kota Tangerang Selatan Dengan Intellectual Capital Sebagai Variabel Moderasi" (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2025).

Keputusan nasabah dalam memilih tabungan *mudharabah* tidak terbentuk hanya oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan hasil dari pertimbangan berbagai aspek layanan yang diterima secara bersamaan. Nasabah cenderung melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan bank, tingkat kemudahan dalam menggunakan produk, serta pengetahuan yang dimiliki terkait mekanisme dan manfaat tabungan *mudharabah*. Ketiga faktor tersebut saling melengkapi dalam membentuk keyakinan dan pertimbangan rasional nasabah sebelum mengambil keputusan.¹¹⁴

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* perilaku individu dalam mengambil keputusan merupakan hasil dari kombinasi sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan dan pengetahuan membentuk sikap nasabah terhadap tabungan *mudharabah*, kemudahan mencerminkan persepsi kontrol perilaku karena berkaitan dengan keyakinan nasabah mengenai kemudahan penggunaan layanan.¹¹⁵

Penelitian Umarul Faruq dan Nurul Jenah juga menunjukkan bahwa beberapa variabel diuji secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menabung nasabah. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa keputusan nasabah pada umumnya dibentuk oleh evaluasi atas berbagai faktor secara kolektif, bukan hanya oleh satu faktor secara parsial.¹¹⁶

Dari penjelasan teoritis dan penelitian sebelumnya, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

¹¹⁴ Winda Afrillia et al., “Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Bank Syariah,” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 1, no. 3 (2022): 212–18.

¹¹⁵ Ajzen, *Attitudes, Personality and Behavior*, 125.

¹¹⁶ Faruq and Jennah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menabung Pada Produk Tabungan Mudharabah Di KSPPS BMT NU Cabang Camplong.”

H7: Kualitas pelayanan, kemudahan, dan pengetahuan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang.



RUJUKAN

Buku:

- Abd. Mukhid. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Surabaya: CV.Jakad Media Publishing, 2019.
- Agustina Marzuki, Crystha Armereo, Pipit Fitri Rahayu. *Praktikum Statistik*. Malang: Ahlimedia Press, 2020.
- Ajzen, Icek. *Attitudes, Personality and Behavior*. Berkshire: UK: Open University Press-McGraw Hill Education, 2005.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2019.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Astutik, Sri, Trisadini Prasastinah Usanti. *Aspek Hukum Perlindungan Bagi Nasabah Bank Indonesia*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.
- Aziz Alimul Hidayat. *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reabilitas*. Surabaya: Health Books Publsihing, 2021.
- Azwirman. *Auditing Syariah*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2024.
- Baridwan, Zaki, Sartika Sari Ayu jTini. *Kemudahan Penggunaan*. Yogyakarta: Erlangga, 2014.
- Chandra, Teddy. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. 1st ed. Purwokerto: CV IRDH, 2020.
- Dasopang, Nursania. "Bmt Sebagai Lembaga Keuangan Syariah." *Islamic Circle* 3, no. 2 (2022): 63–71.
- Davis, Fred D. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Technology Information*. Vol. 13, 2025.
- Engel, F. James, Blackwell, D, Roger, Miniard, Paul. *Perilaku Konsumen*. 6th ed. Jakarta: Binarupa Aksara, 2006.
- Fadlan, A. F. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Publica Indonesia Utama, 2022.
- Freddy Rangkuti. *Strategi Promosi Yang Kreatif Dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2009.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2016.

- Harnovinsah, Ana Sopanah, Rida Perwita Sari. *Bunga Rampai Akuntansi Publik: Isu Kontemporer Akuntansi Publik*. Jawa Timur: Unitomo Perss, 2020.
- Hikmayanti Huwaida. *Statistik Deskriptif*. Banjar Masin: Poliban Press, 2019.
- Jamalulel, Habib Alwi. "Pengetahuan Perbankan Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Minat Menabung." *Kinabalu* 11, no. 2 (2015): 50–57.
- Jogiyanto. *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta: Andi Publisher, 2007.
- Juni Pariansa, Doni. *Perilaku Nasabah*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Kotler, P., & Keller, K. L. *Marketing Management*. 16th ed. Pearson Education, 2020.
- kotler dan Keller. *Marketing Management*. 16th ed. New Jersey: Pearson, 2022.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 13th ed. Jakarta: Erlangga, 2016.
- Lupiyoadi, Hamdani, and A Hamdani. "Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua." *Jakarta: Penerbit Salemba Empat* 525 (2006).
- Muhammad Yusuf, Lukman Daris. *Analisis Data Penelitian Teori*. Bogor: IPB Perss, 2018.
- Nikolaus Duli. *Metode Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Dengan Spss*. yogyakarta: Deepublish Publisher, 2019.
- Noor, Juliansah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Priyatno, Duwi. *Paham Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom, 2010.
- Prehanto, Dedy Rahman, S Kom, and M Kom. *Buku Ajar Model Sistem Pendukung Keputusan Dengan AHP Dan IPMS*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.
- Sandu Siyoto, M. Ali Sodik. *Dasar Metode Penelitian*. yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Singgih Santoso. *Statistik Parametik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2019.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung:

- Alfabeta, 2009.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2024.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Saputra, Andre Andika. “Pemahaman Masyarakat Padang Magek Tentang Perbankan Syariah,” 2021.
- Syamsi, Ibnu. *Pengambilan Keputusan Dan Sistem Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Ulva Hasdia. *Metode Penelitian*. Depok: Rajawali Press, 2018.

Jurnal:

- Afrillia, Winda, Achmad Fauzi, Delila Rambe, Tri Anggraeni, Nyai Rika Ambarwati, and Hambdy Febrian. “Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Bank Syariah.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 1, no. 3 (2022): 212–18.
- Aisyah, Siti, and Muhammad Arif. “Pengaruh Pengetahuan Dan Kesadaran Nasabah Akan Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Fasilitas Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Syariah Di Bank Syariah Indonesia Area Kota Medan” 9, no. 02 (2023): 1980–91.
- Alifazahra, Fahraniisa. “Pengaruh ESG Terhadap Kinerja Keuangan (ROA, ROE, NPM) Perusahaan Manufaktur Di Indonesia Dengan Kepatuhan Syariah SEBAGAI Variabel Moderator (Studi Kasus Pada PT Indofood CBP Sukses Makmur Sebagai Emiten Syariah Di Bursa Efek Indonesia).” *Jurnal Mnajemen Dan Bisnis* 9, no. 2 (2026): 122–33.
- Alinda, Rika Putri Nur, and Akmad Riduwan. “Pengaruh Tingkat Suku Bunga Bank Dan Nisbah Bagi Hasil Pada Deposito Mudharabah.” *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)* 5, no. 1 (2016).
- Almahmudi, Nufi. “Transformasi Akad Mudharabah Dari Konsep Fikih Ke Akad Perbankan.” *LABATILA : Jurnal Ilmu Ekonomi Islam* 6, no. 01 (June 2022). <https://doi.org/10.33507/labatila.v5i02.127>.

- Amalia, Feby. "Investasi Tabungan Di Bank Syariah Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah." *Asy Syar'iyah: Jurnal Ilmu Syari'ah Dan Perbankan Islam* 4, no. 1 SE-Articles (June 2019). <https://doi.org/10.32923/asy.v4i1.997>.
- Amirudin, and Mira Maya Sari. "Analisis Pada Produk Tabungan Ib Hasanah Di Bank Syariah Kcp Plered." *JSEF: Journal of Sharia Economics and Finance* 1, no. 1 SE-Articles (January 2022): 1–9. <https://doi.org/10.31943/jsef.v2i1.2>.
- Andiyansari, Chasanah Novambar. "Akad Mudharabah Dalam Perspektif Fikih Dan Perbankan Syariah." *SALIHA: Jurnal Pendidikan Islam* 3, no. 2 (2020): 42–54. <https://doi.org/https://doi.org/10.54396/saliha.v3i2.80>.
- Arribe, Edo, Miesie Sasikirana Damila, Rezeki Rezeki, Ayuni Afrida, and Rachel Pramana Putra. "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Seleksi Karyawan Baru Pada PT. Erafone Artha Retailindo Cabang Pekanbaru." *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting* 4, no. 2 (2024): 726–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.47467/dawatuna.v4i2.4957>.
- Avita, Zahratun Nur, and Guruh Fajar Alamsyah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit , Dan Tingiat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada KCU PT. Bank Mandiri Tbk Sampit." *E-Jurnal Profit (Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan)* 9, no. 2 (2024): 102–14.
- Bella, Sinta, Moh. Faizal, and Fadilla Fadilla. "Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Palembang Demang." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 3, no. 1 SE-Articles (March 2023). <https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i1.157>.
- Budiyanti, Yuni. "Pengaruh Pengetahuan, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Di BRI Syariah Kantor Cabang Semarang)," 2020.
- Chandra, Teddy. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. 1st ed. Purwokerto: CV IRDH, 2020.

- Darmawansya, Darmawansya. “Penerapan Fatwa DSN No. 02/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Tabungan Terhadap Produk IB Hijrah Mudharabah Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk CAPEM Parepare.” IAIN Parepare, 2021.
- Erdalina, Wahyu. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Iklan Televisi Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Merek Citra Hand and Body Lotion Di Pariaman.” *Menara Ilmu: Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah* 12, no. 9 (2018).
- Erinawati, Fajrini, and Afriapollo Syafarudin. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan.” *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan* 1, no. 1 (2021): 130–46. <https://doi.org/https://doi.org/10.46306/vls.v1i1.10>.
- Ernawati, Nopy, and Lina Noersanti. “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi Ovo.” *Jurnal Manajemen STEI* 3, no. 2 (2020): 27–37.
- Fakultas, Alumni, Ekonomi Bisnis, and Islam Iain. “Pengaruh Pengetahuan , Kepercayaan Dan Customer Value Terhadap Minat Menggunakan Pembiayaan Murabahah Dengan Sharia Compliance Sebagai Variabel Moderating.” *Journal of Islamic Entrepreneurship and Management* 3, no. 1 (2023): 1–18.
- Farahdiba, Erfi Syahniah. “Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Pengguna E-Wallet (Electronic Wallet) Sebagai Alat Transaksi Terhadap Mahasiswa Di Yogyakarta (Studi Kasus: Mahasiswa Pengguna Layanan E-Wallet OVO Di Yogyakarta),” 2020.
- Faruq, Umarul, and Nurul Jennah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menabung Pada Produk Tabungan Mudharabah Di KSPPS BMT NU Cabang Camplong.” *Mabny: Journal of Sharia Management and Business* 3, no. 01 (2023): 22–34. <https://doi.org/10.19105/mabny.v3i01.9111>.
- Firmansyah, Arief Firdy. “Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah.” *Jurnal Ekonomi Islam* 2, no. 3 (2019): 16–22.
- Habibah, G W I Awal, and Afriani Nur Hasanah. “Pengetahuan

- Masyarakat Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Dibank Syariah (Studi Pada Masyarakat Desa Pagar Puding Kec. Tebo Ulu).” *MARGIN: Journal of Islamic Banking* 1, no. 1 (2021): 44–57. <https://doi.org/https://doi.org/10.30631/margin.v1i1.841>.
- Harnovinsah, Ana Sopanah, Rida Perwita Sari. *Bunga Rampai Akuntansi Publik: Isu Kontemporer Akuntansi Publik*. Jawa Timur: Unitomo Perss, 2020.
- Hidayah, Paisah Nurul, Nuralika Yepsi Sarmilantiva Said, and Dedah Jubaedah. “Analisis Keadilan Dalam Akad Mudharabah: Perspektif Hukum Islam Dan Regulasi Perbankan Syariah Di Indonesia.” *ISLAMICA* 8, no. 2 (2024): 27–37. <https://doi.org/https://doi.org/10.59908/islamica.v8i2.133>.
- Hidayati, Nurul, and Agus Sarono. “Pelaksanaan Akad Qardh Sebagai Akad Tabbaru.” *Notarius* 12, no. 2 (2019): 931–47. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/nts.v12i2.29137>.
- Hidayatullah, Muhammad Syarif. “Implementasi Akad Berpola Kerja Sama Dalam Produk Keuangan Di Bank Syariah (Kajian Mudharabah Dan Musyarakah Dalam Hukum Ekonomi Syariah).” *Jurnal Hadratul Madaniyah* 7, no. 1 SE-Articles (June 2020): 34–41. <https://doi.org/10.33084/jhm.v7i1.1613>.
- History, Article, and Available Online. “The Influence of Service Quality and Profit Sharing on Customers’ Saving Decisions Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batam Batu Aji,” no. 12 (2024): 1021–32.
- Hukama, La Diadhan. “Peran Mediasi Customer Satisfaction Pada Pengaruh Service Convenience Dan Religious Motive Terhadap Word Of Mouth Nasabah Bank Syari ’ Ah” 9, no. 03 (2023): 4353–63.
- Ido. “Wawancara Dengan Customer Service Bank BSI KCP Tulang Bawang.” Tulang Bawang: Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang, 2025.
- Ikhsan Suryanto, Hendra, Amri Syarif Hidayat. “Tingkat Margin Dan Kemudahan Akses Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan Murabahah: Studi Kasus Pada Bmt An Naafi, Boyolali” 09, no. 01 (2025): 1–13.

- Ilmiah, Jurnal, and Ekonomi Islam. “Pengaruh Perceived Usefulness , Perceived Easy Of Use , Perceived Risk , Dan Perceived Compatibility Terhadap Proses Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia” 9, no. 02 (2023): 2799–2805.
- Indahsari, Laili Nur, and May Roni. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Kedai Kopi BE Kalirejo.” *Margin: Jurnal Bisnis Islam Dan Perbankan Syariah*, 2022, 51–60. <https://doi.org/https://doi.org/10.58561/margin.v1i1.18>.
- Iqbal, Taufiq. “Dampak Digitalisasi , Religiusitas , Dan Keterikatan Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Keuangan Syariah Di Kota Banda Aceh: Peran Kepatuhan Syariah Sebagai Variabel Moderator Abstrak.” *Jurnal Mananajemen* 2, no. 1 (2025): 46–57.
- Jamalulel, Habib Alwi. “Pengetahuan Perbankan Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Minat Menabung.” *Kinabalu* 11, no. 2 (2015): 50–57.
- Khairun nisa, Anistya. “Pengaruh Literasi Keuangan, Fintech Peer To Peer Lending, Dan Payment Gateway Terhadap Kinerja Keuangan Umkm Kota Tangerang Selatan Dengan Intellectual Capital Sebagai Variabel Moderasi.” Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2025.
- Khresna Bayu, Dendy, Gumoyo Mumpuni Ningsih, and Livia Windiana. “Pengaruh Labelisasi Halal, Merek Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Minuman Chatime.” *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian* 16, no. 3 SE- (October 2020): 239–56. <https://doi.org/10.20956/jsep.v16i3.12403>.
- Kiyem, Sri Handayani. “Pengaruh Produk, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Tabungan Mudharabah Dengan Tingkat Religiusitas Sebagai Variabel Moderating.” *Jurnal Al-Iqtishad* 18, no. 2 (2022): 1. <https://doi.org/10.24014/jiq.v18i2.18398>.
- Kosnia, Tri Elok, and Clarashinta Canggih. “Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Motivasi Serta Persepsi Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa

- Ekonomi Islam Jawa Timur).” *Jurnal Adz-Dzahab: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 7, no. 2 (2022): 145–59. <https://doi.org/https://doi.org/10.47435/adz-dzahab.v7i2.1055>.
- Lucky Ades Tiyan, Asriani Muhammad Kurniawan, and Ahmad Hazas Syarif. “Analisis Swot Financial Technology (Fintech) Perbankan Syariah Dalam Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan Dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah” 2, no. 1 (2021): 56–75.
- Maraliza, Helma. “The Effect Of Service Quality On Customer Interest In Saving At Islamic Banks With Religiosity As A Moderation Variable.” *Nomico* 1, no. 4 (2024): 42–52. <https://doi.org/10.62872/036j9a50>.
- Mardatillah, Rika Dwi Ayu Parmitasari, Muhammad Wahyuddin Abdullah. “Penerapan Prinsip Dan Kepatuhan Syariah Pada Pengelolaan Keuangan Syariah.” *Ekonomi, Jurnal Akuntansi, Manajemen* 1192 (2024): 284–95.
- Maslihatin, Aini, riduwan. “Analisis Kepatuhan Syariah Pada Bank Syariah: Studi Kasus Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.” *Maps, Jurnal Syariah, Manajemen Perbankan* 4 (2020): 27–35.
- Maulyan, Feti Fatimah, Devi Yuniati Drajat, Ria Yuli Angliawati, and Dwi Sandini. “Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review.” *Jurnal Sains Manajemen* 4, no. 1 (2022): 8–17. <https://doi.org/https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.660>.
- Muyassaroh, Yanik, and Aulia Fatmayanti. “Pengaruh Permainan Emu-Demo ATIKA (Ati, Telur, Ikan) Terhadap Pengetahuan, Sikap Dan Tingkah Laku Pencegahan Anemia Pada Ibu Hamil.” *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan* 12, no. 2 (2021): 222–28. <https://doi.org/https://doi.org/10.26751/jikk.v12i2.919>.
- Nasabah, Terhadap, Pada Masa, Pandemi Di, and Bank Syariah. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Masa Pandemi Di Bank Syariah” 1, no. 2 (2021): 103–14.
- Nengsih, Titin Agustin, Arsa Arsa, and Pradita Sari Putri. “Determinan Minat Menabung Masyarakat Di Bank Syariah: Studi Empiris Di Kota Jambi.” *Perbanas Journal of Business and Banking* 11, no. 1 (2021): 93–111. <https://doi.org/10.14414/jbb.v11i1.2599>.

- Nur Azizah, Karima, and Andriati Azizah Syafitri. "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Persepsi Kepatuhan Syariah Masyarakat Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang Terhadap Minat Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah." *Journal Islamic Business and Entrepreneurship* 1, no. 2 (2022): 57–69. <https://doi.org/10.33379/jibe.v1i2.1693>.
- Nuraini, Putri, Nurul Muyasaroh, and Siti Syafiah Bahita. "Niat Berperilaku Dalam Menggunakan Produk Bank Syariah Melalui Pendekatan Theory of Planned Behavior." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 7, no. 1 (2024): 205–19.
- Nurakhmawati, Ridha, Ami Purnamawati, and Indra Fahmi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian." *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen* 13, no. 2 SE-Articles (July 2022): 191–204. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v13i2.1881>.
- Nurhikmah, Tiara, Achmad Fauzi, Septiana Cahyaningrum Tarmono Putri, Damar Asmarani, Vina Damayanti, and Rahma Fitriani Thalitha. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Layanan Transportasi Online (Go-Jek): Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3, no. 6 SE-Articles (July 2022): 646–56. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i6.946>.
- Nurulita, Naya, and Vivin Maharani Ekowati. "Influence of Service Quality on the Decision to Choose Islamic Banking Products with Public Interest as an Intervening Variable at Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung" 6, no. 1 (2023): 159–66. <https://doi.org/10.47191/jefms/v6-i1-18>.
- Oktaviani, Imamah Nur. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Dan Keputusan menjadi Nasabah Di Bank Syariah Indonesia." *MAISA (Maidah Minassama): Jurnal Ekonomi Syariah* 2, no. 7 (2024): 1–10.
- Prehanto, Dedy Rahman, S Kom, and M Kom. *Buku Ajar Model Sistem Pendukung Keputusan Dengan AHP Dan IPMS*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.
- Prenduan, Al-amien, Mashuri Toha, Ilham Maulana, Alfani Mubarak, and Moh Bahij Al-ardani. "Pengaruh Brand Image , Religiusitas

- Dan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas” 5, no. 1 (n.d.): 141–58.
- Putri, Niken Sania, and Havis Aravik. “Analisis Produk Tabungan Wadi’Ah Pada Pt. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Falah Banyuasin.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 1, no. 1 (2021): 1–10.
- Rachmayanis, Agnes Alifkha Yuza. “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan Dan Kemanfaatan Terhadap Pengguna Action Mobile Pada PT. Bank Aceh Syariah.” UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2023.
- Rafika, Sindy, Ahmad Abdul Mutalib, and Abd Rasyid R. “Pengaruh Kepatuhan Syariah Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Cabang Bone.” *Manajemen: Jurnal Ekonomi* 7, no. 1 (2025): 225–35. <https://doi.org/10.36985/byzqfh58>.
- Rahayu, Priestiani Putri. “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Di Yogyakarta),” 2019.
- Rahmansyah, Muhammad Faiz, and Siti Mutmainah. “Pengaruh Kinerja Pengungkapan ESG Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Kepatuhan Syariah Sebagai Variabel Moderasi.” *Diponegoro Journal of Accounting* 13 (2024): 1–13.
- Rahmany, Sri. “Faktor-Faktor Kebijakan Yang Mempengaruhi Tabungan Mudharabah Pada Perbankan Syariah Di Indonesia.” *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* 1, no. 2 SE-Articles (October 2020). <https://doi.org/10.46367/jps.v1i2.225>.
- Rahmawati, Salis, and Mochlasin. “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan Dan Customer Value Terhadap Minat Menggunakan Pembiayaan Murabahah Dengan Sharia Compliance Sebagai Variabel Moderating.” Edited by irena puspi hastuti. *Journal of Islamic Entrepreneurship and Management* 3, 1 (2021): 1–18.
- Ramadan, Nahid, Nazimah Hussin, Nawal Q.M Altawati, Dhia A Noman, and Sahar Munir. “Shariah Compliance as a Moderator

- between Determinants and Customer Satisfaction toward Behavioral Intention in Islamic Banking 1.” *Mechanisms and Machine Science* 15, no. 1 (2023): 1–24. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7827321>.
- Riski, Rika Evita Putri Siregar¹ Bagus. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Wadiah Di Bprs Al-Washliyah Krakatau Medan.” *Jurnal Masyarakat Indonesia Harapan* 4, no. 01 (2024). <https://edumov.ourhope.biz.id/ojs/index.php/jm/article/view/16>.
- Rizqiyah, Anisah, Tuti Anggraini, and Ahmad Perdana Indra. “The Influence of Shariah Compliance and Customer Perception on the Decision To Save Mudharabah Savings Products At Bank Syariah Indonesia.” *Jurnal Pamator : Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo* 18, no. 1 (2025): 92–106. <https://doi.org/10.21107/pamator.v18i1.29493>.
- Santoso, Edi, and Rashidah Binti Mohamad Ibrahim. “The Effect of Sharia Compliance, Service Quality, Customer Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Islamic Rural Bank Customers in Indonesia.” *The Journal of Management Theory and Practice (JMTP)* 3, no. 2 (2022): 1–6.
- Saputra, Andre Andika. “Pemahaman Masyarakat Padang Magek Tentang Perbankan Syariah,” 2021.
- Sholihah, Choliquil Abdaiyatus, and Imma Rokhmatul Aysa. “Analisis Perhitungan Bagi Hasil Simpanan Mudharabah Di KSSU Harum Dhaha Kediri.” *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah* 1, no. 2 SE-Articles (September 2019): 72–89. <https://doi.org/10.33367/at.v1i2.1060>.
- Siagian, Ferdi Gunawan, and M Zulfikri Suti. “Keunggulan Tabungan Wadiah Dan Mudharabah Dalam Perbankan Syariah Untuk Menarik Minat Nasabah Berbasis Syariah.” *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce* 4, no. 1 (2025): 127–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.30640/digital.v4i1.3856>.
- Syarifuddin, Muhammad Arif Firmansyah. “Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Mandiri Cabang Makassar.”

- Islamic Banking, Economic and Financial Journal* 1, no. 2 (2020): 18–36.
- Tazkiya, Hasina, Rifqi Muhammad, and Universitas Islam Indonesia. “Analisis Sharia Governance & Struktur Modal Terhadap Tingkat Kepatuhan Syariah Berdasarkan Standar AAOIFI.” *Kajian Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha* 31, no. 1 (2023): 33–50.
- Tiarasukma, Melinda, Detak Prapanca, and Sriyono Sriyono. “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Pengetahuan Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi.” *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* 4, no. 1 (2026): 110–29. <https://doi.org/https://doi.org/10.62421/jibema.v4i1.313>.
- Widiya, Tifani Nurmala, Rini Safitri, Studi Perbankan, Syariah Fakultas, Ekonomi Universitas, Maulana Malik, Ibrahim Malang, et al. “Pengaruh Sharia Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC Malang Soetta Dimediasi Oleh Layanan Digital Banking.” *Jurnal Nisbah* 96, no. 2 (2022): 93–102.
- Yulistia, Rudiansyah Dwi Ramadhan, Sherly Etika Sari, and Is Susanto. “Pengaruh Pembiayaan Mudharabah , Musyarakah , Murabahah Dan Ijarah Terhadap Return On Equity.” *Al - Mashrof: Islamic Banking and Finance* 3, no. 2 (2022): 123–44.
- Zainatul Mufarrikoh. *Statistik Pendidikan (Konsep Sampling Dan Uji Hipotesis)*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020.

Skripsi:

- Aditya Rizki Ramdani. “Pengaruh Produk, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan Mudharabah Pada Bank Syariah Indonesia Kc Madiun Agus Salim.” Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2023.
- Marfuatin Nafiah. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Religius Terhadap Keputusan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Magetan.” Institutional Repository (IAIN Ponorogo), 2022.
- Nurhakiki. “Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Dan Kualitas Layanan

Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Memilih Tabungan Mudharabah Di Bmt Agromadani Rokan Hilir,” 2022, 1–23.



LAMPIRAN



Lampiran 1



Gambar 1
Dokumentasi Hasil Observasi Lapangan dengan
Customer Service Bank BSI KCP Tulang Bawang.

Lampiran 2





Gambar 2
Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Di Bank BSI KCP
Tulang Bawang.

Lampiran 3

A. Kuesioner Penelitian

Judul Penelitian: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan, dan Pengetahuan terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan Mudharabah dengan Kepatuhan Syariah sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang).

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner ini bertujuan untuk kepentingan akademik. Identitas responden dirahasiakan.

Berikan tanda (✓) pada jawaban yang paling sesuai dengan kondisi Anda.

Skala Penilaian:

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

C. Identitas Responden

1. Nama Responden: _____ “Nama hanya digunakan untuk keperluan akademik dan tidak akan dipublikasikan.”
2. Jenis Kelamin
 - ☐ Laki-laki
 - ☐ Perempuan
3. Usia
 - ☐ 20–29 tahun
 - ☐ 30–39 tahun
 - ☐ 40–49 tahun
 - ☐ ≥ 50 tahun
4. Pendidikan Terakhir

- ☐ SMP/Sederajat
☐ SMA/SMK/Sederajat
☐ Diploma (D3)
☐ Sarjana (S1)
☐ Pascasarjana (S2/S3)
5. Pekerjaan
- ☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ PNS
☐ Pegawai Swasta
☐ Wiraswasta
☐ Ibu Rumah Tangga
☐ Lainnya: _____
6. Lama Menjadi Nasabah BSI
- ☐ < 1 tahun
☐ 1–3 tahun
☐ 4–6 tahun
☐ > 6 tahun
7. Produk Tabungan yang Digunakan
- ☐ Tabungan Mudharabah
☐ Tabungan Wadiah
☐ Lainnya: _____

D. Daftar Pertanyaan

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator 1: bukti fisik

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Fasilitas fisik BSI KCP Tulang Bawang bersih dan rapi					

2.	Sarana dan prasarana bank mendukung kenyamanan nasabah					
3.	Penampilan karyawan bank rapi dan profesional					

Indikator 2: Kemampuan Perusahaan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Bank mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah					
2.	Bank memiliki sistem pelayanan yang baik dan terorganisir					
3.	Bank mampu menyelesaikan permasalahan nasabah					

Indikator 3: Daya Tanggap

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan bank cepat dalam melayani nasabah					

2.	Bank segera menanggapi keluhan nasabah					
3.	Karyawan bank bersedia membantu saat dibutuhkan					

Indikator 4: Jaminan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa aman bertransaksi di BSI					
2.	Karyawan bank memiliki pengetahuan yang memadai					
3.	Karyawan bank bersikap sopan dan ramah					

Indikator 5: Keandalan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Bank memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan					
2.	Bank jarang melakukan					

	kesalahan dalam pelayanan					
--	---------------------------	--	--	--	--	--

Indikator 6: Empati

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan bank memberikan perhatian secara personal					
2.	Bank memahami kebutuhan saya sebagai nasabah					

2. **Variabel Kemudahan**

Indikator 1: Mudah dipahami dan Dipelajari

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Tabungan <i>mudharabah</i> mudah dipahami					
2.	Tabungan <i>mudharabah</i> mudah dipelajari oleh nasabah					

Indikator 2: Mempermudah Pekerjaan dan Sesuai Kebutuhan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Tabungan <i>mudharabah</i>					

	mempermudah aktivitas transaksi saya					
2.	Tabungan <i>mudharabah</i> sesuai dengan kebutuhan saya					

Indikator 3: Meningkatkan Keterampilan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Penggunaan tabungan <i>mudharabah</i> meningkatkan pemahaman saya tentang perbankan syariah					

Indikator 4: Mudah Dioperasikan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Tabungan <i>mudharabah</i> mudah dioperasikan					

3. Variabel Pengetahuan

Indikator 1: Pengetahuan Mengenai Karakteristik Produk

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya mengetahui karakteristik tabungan <i>mudharabah</i>					
2.	Saya memahami					

	sistem bagi hasil pada tabungan <i>mudharabah</i>					
--	--	--	--	--	--	--

Indikator 2: Pengetahuan Mengenai Manfaat Produk

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memahami manfaat tabungan <i>mudharabah</i>					
2.	Tabungan <i>mudharabah</i> memberikan keuntungan sesuai prinsip syariah					

Indikator 3: Pengetahuan Mengenai Prosedur Penggunaan Produk

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya mengetahui prosedur pembukaan tabungan <i>mudharabah</i>					
2.	Saya mengetahui prosedur transaksi pada tabungan <i>mudharabah</i>					

Indikator 4: Pengetahuan Mengenai Resiko Produk

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
----	------------	-----	----	---	---	----

1.	Saya memahami risiko yang mungkin timbul dari tabungan <i>mudharabah</i>					
2.	Saya memahami bahwa hasil bagi tabungan <i>mudharabah</i> tidak bersifat tetap.					

Indikator 5: Pengetahuan Mengenai Perbedaan Produk

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya mengetahui perbedaan tabungan <i>mudharabah</i> dengan tabungan konvensional					
2.	Saya mengetahui perbedaan tabungan <i>mudharabah</i> dengan produk tabungan					

	syariah lainnya					
--	--------------------	--	--	--	--	--

4. Variabel Keputusan

Indikator 1: Pilihan Produk

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memilih tabungan <i>mudharabah</i> sebagai produk simpanan					
2.	Tabungan <i>mudharabah</i> menjadi pilihan utama saya dibanding produk tabungan lainnya					

Indikator 2: Pilihan Merk

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memilih tabungan <i>mudharabah</i> di Bank Syariah Indonesia					
2.	Reputasi Bank Syariah Indonesia memengaruhi keputusan					

	saya memilih tabungan <i>mudharabah</i>					
--	---	--	--	--	--	--

Indikator 3: Pilihan Penyalur Atas Tempat

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Lokasi Bank Syariah Indonesia mudah dijangkau					
2.	Fasilitas layanan Bank Syariah Indonesia mendukung keputusan saya memilih tabungan <i>mudharabah</i>					

Indikator 4: Waktu Pembelian

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya membuka tabungan <i>mudharabah</i> pada waktu yang tepat sesuai kebutuhan saya					
2.	Kondisi ekonomi memengaruhi waktu saya					

	memilih tabungan <i>mudharabah</i>					
--	------------------------------------	--	--	--	--	--

Indikator 5: Jumlah Pembelian

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya menentukan jumlah setoran tabungan <i>mudharabah</i> sesuai kemampuan saya					
2.	Saya bersedia menambah jumlah simpanan pada tabungan <i>mudharabah</i>					

5. Variabel Moderasi Kepatuhan Syariah

Indikator 1: Kepatuhan Terhadap Prinsip Islam (Tanpa *Riba, Gharar, Maisir*)

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Tabungan <i>mudharabah</i> yang saya gunakan bebas dari unsur <i>riba</i> (Tambahan					

	biaya yang memberatkan)					
2.	Dalam tabungan <i>mudharabah</i> tidak terdapat unsur <i>gharar</i> (ketidakjelasan) dan <i>maisir</i> (spekulasi)					

Indikator 2: Kesesuaian Akad

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Akad yang digunakan pada tabungan <i>mudharabah</i> sesuai dengan prinsip syariah					
2.	Produk tabungan <i>mudharabah</i> dijalankan sesuai dengan akad yang disepakati					

Indikator 3: Transparansi Transaksi

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Bank memberikan informasi transaksi					

	secara terbuka					
2.	Riwayat transaksi tersedia secara lengkap (<i>mobile banking</i>)					

Indikator 4: Kepercayaan Terhadap Pengawas Syariah

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya percaya tabungan <i>mudharabah</i> diawasi sesuai prinsip syariah					
2.	Saya merasa aman karena adanya pengawas syariah					

[illegible]

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 4
5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	3	3	4	3	6 6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	8 0
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 4
4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	6 4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5	6 7
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	8 0
5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	6 6
3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	6 3
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7 8
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5 9
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	7 7
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	6 8
5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	7 0
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5 7

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	62
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	65
4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	60
4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	67
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	4	5		67
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	60
4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	2	4	2		62
3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	2		64
4	4	5	4	4	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3	4		61
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3		53

4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5 6
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	7 4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 4
5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	3	5	4	3	2	4	6 4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	7 6
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7 9
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 4
5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	6 4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	7 8
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	8 0
4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	7 0
4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5 9
4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	7 4
4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	7 2

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 4
4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7 5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4 8
4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	7 1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	8 0
4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	6 8
5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	2	2	4	6 6
5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	5	6 7
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	7 0
5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	5	6 8
5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	7 0
5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	7 0
4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	6 9
5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	7 1

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 4
4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	7 0
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	8 0
5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	7 5
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	5 7
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	7 5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5 9
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	6 3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 4
5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	6 9
4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	6 8
5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	7 1
4	4	5	3	5	3	4	4	3	5	5	3	5	3	5	5	6 6
4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	7 0
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5 8
5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	7 1
4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	7 1

																	7
4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5		3
																	7
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4		3
																	6
4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4		4
																	6
5	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	2	2	3	4		0
																	5
4	5	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	5		6
																	7
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	2	4	4		0
																	7
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5		7
																	6
5	3	3	2	3	2	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4		3
																	7
4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4		0
																	5
3	4	4	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	2	3	4		7
																	6
4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4		3
																	7
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5		6
																	6
4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	5	2	2	3	5		3
																	7
5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5		4
																	7
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5		5
																	7
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5		5
																	5
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	2	5	4		8

																	6
4	4	5	5	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4		8
																	7
4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4		4

2. Kemudahan (X2)

X 2.1.1	X 2.1.2	X 2.2.1	X 2.2.2	X 2.3.1	X 2.4.1	TOTAL X2
4	4	5	4	4	5	26
4	5	5	5	5	5	29
5	5	4	5	4	5	28
5	5	5	5	4	5	29
4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	4	5	4	27
4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	3	4	4	4	4	23
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	4	3	4	25
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	25

3	3	3	3	3	4	19
4	4	3	4	4	3	22
4	4	4	4	5	4	25
5	5	5	5	5	5	30
3	4	5	3	4	3	22
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	4	4	28
4	3	3	4	4	5	23
3	4	4	4	5	5	25
5	4	5	4	5	4	27
3	3	3	3	4	4	20
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24

3	3	3	3	4	3	19
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	2	4	4	22
3	3	4	4	4	4	22
3	3	4	4	3	4	21
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	5	5	5	5	5	29
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	2	2	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	4	4	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	5	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	5	4	4	4	25
3	3	3	4	3	4	20
4	5	5	4	4	4	26
4	3	4	4	4	4	23

5	4	4	4	4	4	25
3	3	3	3	3	4	19
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	4	3	27
5	4	4	5	4	4	26
4	4	5	4	4	4	25
5	5	4	4	5	5	28
4	5	4	4	5	4	26
5	4	4	5	4	4	26
5	4	4	5	4	4	26
4	4	5	4	4	5	26
4	4	5	4	4	5	26
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	5	26
4	4	5	5	5	5	28
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24

3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	5	4	4	27
4	4	5	5	4	4	26
4	4	5	5	4	4	26
3	3	3	3	4	4	20
5	4	5	4	4	5	27
5	5	4	4	4	4	26
5	4	5	4	5	4	27
5	4	5	5	5	4	28
4	3	3	3	3	3	19
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	3	5	5	26
5	4	5	5	4	4	27
5	4	5	4	5	4	27
4	5	4	5	4	5	27
5	5	4	4	5	5	28
2	2	4	4	5	4	21
5	5	5	4	5	4	28
4	4	4	5	4	5	26
4	4	5	5	5	5	28
4	4	5	4	4	5	26
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	3	5	25
5	4	5	5	4	4	27

4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	5	4	5	28
5	4	5	5	4	5	28
5	5	4	4	4	4	26
4	4	5	4	5	4	26
5	5	5	5	5	4	29
4	2	3	4	3	3	19
4	4	4	4	5	5	26
4	4	5	5	5	4	27
4	5	4	5	4	4	26
4	4	5	4	4	4	25
3	3	4	4	2	3	19
4	4	5	4	4	5	26
4	5	4	4	4	5	26
3	4	5	4	4	4	24
5	4	5	5	4	5	28
4	5	4	4	5	5	27
4	4	5	5	4	5	27
5	4	5	5	5	4	28
4	5	4	4	5	5	27
4	4	5	5	5	4	27

3. Pengetahuan (X3)

X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	TOT
3.1.	3.1.	3.2.	3.2.	3.3.	3.3.	3.4.	3.4.	3.5.	3.5.	AL
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	X3
4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	42
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	45
4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	45
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38

3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	41
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	43
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	3	3	4	5	4	2	4	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	34
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	33
3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	4	4	4	5	3	2	2	2	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	46
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	45

3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	32
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	36
4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	35
3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	33
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	36

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42
3	2	4	4	4	4	4	2	2	3	32
4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	36
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	37
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	44
5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	44

4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	43
4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	44
4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	46
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	44
4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	45
4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	42
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	35
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	44
4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	44
4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	44
5	5	5	3	4	3	4	5	3	4	41
4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	44
3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	37
4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	44
5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	45

3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	42
4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	44
5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	44
4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	46
4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	44
5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	46
5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	46
4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	47
5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	45
5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	45
4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	45
5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	45
3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	41
4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	41
4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	45
4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	47
4	4	2	4	4	5	3	4	4	4	38
5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	46
3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	30
4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	43
4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	46
4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	40
5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	45
4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	37
4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	44
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	47
4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	40
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	2	2	2	4	2	4	4	4	2	30
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	37
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	37
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	1	4	5	3	4	3	5	5	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	30
4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
3	3	4	2	5	4	4	4	5	4	38
4	4	5	4	5	3	5	3	4	3	40

4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	37
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	43
4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	44
4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	44
4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	38
4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	45
5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	45
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	47
5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	44
4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	44
4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	43
4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	39
4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	43
4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	40
5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	44
3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	43
5	3	5	4	3	4	5	4	4	4	41
4	2	5	5	4	5	4	5	4	4	42
4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	45

4	5	4	5	4	5	5	5	37
5	5	5	4	4	4	5	5	37
4	4	4	5	4	4	4	5	34
3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	4	4	4	4	3	3	4	29
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	4	4	5	4	4	34
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	4	4	4	4	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	4	4	4	4	3	4	29
4	4	4	4	4	4	4	5	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	4	4	4	5	4	3	33
4	4	5	4	4	4	4	4	33
4	4	5	4	5	5	5	5	37
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	4	4	5	4	5	37
4	4	5	5	5	4	4	5	36

3	4	4	4	3	4	4	3	29
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	3	4	4	4	3	3	29
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	5	4	3	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	4	3	3	3	4	4	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	5	4	3	4	5	33
5	4	4	4	4	4	4	4	33
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	5	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	4	5	5	2	4	30

4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	5	4	5	29
5	4	5	4	4	5	5	5	37
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	3	3	4	4	4	4	29
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	4	5	5	4	4	4	35
3	2	5	5	4	4	5	5	33
3	5	4	4	4	4	5	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	4	4	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	5	5	5	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	3	5	5	5	5	34
4	4	5	5	4	4	5	4	35
5	4	4	5	4	4	5	5	36

4	4	5	5	4	5	5	4	36
5	5	4	4	5	5	5	5	38
5	5	5	5	4	5	5	4	38
5	5	4	4	4	5	5	5	37
5	5	5	4	5	5	5	4	38
5	5	4	4	5	5	5	4	37
4	4	4	4	4	5	5	4	34
4	4	4	4	5	4	4	4	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	4	4	4	4	4	31
3	3	3	3	4	4	3	3	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	4	5	5	5	4	38
5	5	4	5	5	5	4	5	38
5	5	4	4	5	5	4	4	36
5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	5	4	4	5	5	4	5	37
4	3	4	4	4	4	4	4	31
5	5	4	4	5	5	5	4	37
5	5	4	5	4	5	5	5	38

2	2	3	4	3	3	3	3	23
4	4	4	4	4	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	4	5	39
5	5	4	4	5	5	5	4	37
5	5	4	4	5	5	5	5	38
5	5	4	5	5	5	5	4	38
4	4	5	4	4	4	4	4	33
5	4	5	4	4	5	4	5	36
4	3	4	3	5	4	5	4	32
4	5	5	4	5	5	5	5	38
5	5	4	5	4	4	4	4	35
5	4	3	5	4	4	4	4	33
4	4	5	4	5	5	5	5	37
5	5	4	5	4	4	4	4	35
4	5	4	3	5	4	5	4	34
5	4	5	5	5	5	5	5	39
4	5	4	5	5	5	5	5	38
3	3	3	4	4	4	4	4	29
4	5	4	5	4	5	4	4	35
5	4	4	4	5	4	3	4	33
5	4	3	5	5	5	5	5	37
4	5	4	4	4	5	4	4	34
4	5	3	3	4	4	4	4	31
5	4	5	5	5	4	5	4	37
5	5	5	4	5	5	5	5	39
4	5	4	5	5	5	5	5	38
5	4	5	4	5	5	5	5	38
4	3	5	5	4	4	4	4	33
3	5	4	4	4	4	4	4	32
5	5	4	5	5	5	5	5	39
5	5	5	5	4	5	4	5	38

4	3	4	4	5	4	3	4	31
4	5	5	5	5	4	5	4	37
5	5	5	5	4	5	4	5	38
5	4	5	4	5	4	5	4	36
5	5	4	5	5	4	5	4	37



Lampiran 5
Hasil Uji SPSS
1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)
Coeficiens

		X 1	X 1	X 1	X 1	X 1	X 1	X 1	X 1	X 1	X 1	X 1	X 1	X 1	X 1	X 1	X 1	TO TAL X.1. KP
		. 1	. 1	. 1	. 2	. 2	. 2	. 3	. 3	. 3	. 4	. 4	. 4	. 5	. 5	. 6	. 6	
		. 1	. 2	. 3	. 1	. 2	. 3	. 1	. 2	. 3	. 1	. 2	. 3	. 1	. 2	. 1	. 2	
X1. 1.1	Pe ars on Co rre lati on	1	. 4	. 3	. 3	. 4	. 3	. 4	. 4	. 4	. 4	. 4	. 4	. 3	. 2	. 1	. 5	.66 2**
			1	8	5	6	5	4	6	4	8	4	1	7	2	8	0	
			2	3	6	1	7	0	7	4	8	0	7	5	0	0	4	
			**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	*	*	**	
	Si g. (2- tail ed)		. 0	. 0	. 0	. 0	. 0	. 0	. 0	. 0	. 0	. 0	. 0	. 0	. 0	. 1	. 3	.00 0
			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8	0	
	N	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	133
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
X1. 1.2	Pe ars on Co rre lati on	. 4	1	. 4	. 4	. 3	. 3	. 3	. 2	. 3	. 2	. 3	. 4	. 2	. 2	. 2	. 4	.60 6**
		1		5	5	8	6	2	9	6	8	8	3	7	0	6	6	
		2	**	2	7	2	0	4	7	2	6	0	8	7	5	8	2	
			**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	*	**	**	

	Si g. (2- tail ed)	.		.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.00 0
		0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
		0		0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	8	2	0	
	N	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	133
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
X1. 1.3	Pe ars on Co rre lati on	.	.	1	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.66 4**
		3	4		4	4	3	4	2	2	5	4	4	3	3	3	4	
		8	5		1	0	6	8	8	6	1	9	5	4	2	3	4	
		3	2		7	0	6	2	2	6	1	8	1	9	1	1	2	
		**	**		**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	
	Si g. (2- tail ed)	.	.		.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.00 0
		0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0		0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	
	N	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	133
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
X1. 2.1	Pe ars on Co rre lati on	.	.	.	1	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.60 9**
		3	4	4		3	5	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	
		5	5	1		2	6	2	2	6	5	3	4	6	1	2	0	
		6	7	7		8	1	9	1	9	1	0	7	5	1	2	7	
		**	**	**		**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	
	Si g. (2- tail	.	.	.		.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.00 0
		0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0		0	0	8	0	0	0	0	0	2	0	0	0	

	relation	0 **	0 **	8 **	0 **	3 **	4 **	8 **	2 **	3 **	2 **		1 **	9 **	4 **	2 **	8 **	
	Si g. (2- tail ed)	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0		. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	.00 0
	N	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	133
X1.4.3	Pe ars on Co rre lati on	. 4 1 7 **	. 4 3 8 **	. 4 5 1 **	. 4 4 7 **	. 2 4 0 **	. 4 3 4 **	. 3 7 0 **	. 5 9 3 **	. 5 7 5 **	. 4 8 6 **	. 3 1 1 **	1 1 1 **	. 3 5 4 **	. 3 1 9 **	. 2 9 9 **	. 4 1 0 **	.68 6**
	Si g. (2- tail ed)	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 5	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0		. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	.00 0
	N	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	133
X1.5.1	Pe ars on Co rre lati on	. 3 7 5 **	. 2 7 7 **	. 3 4 9 **	. 2 6 5 **	. 3 0 8 **	. 3 7 6 **	. 4 1 1 **	. 4 7 0 **	. 4 3 3 **	. 3 8 4 **	. 5 4 9 **	. 3 5 4 **	1 1 1 **	. 5 6 4 **	. 3 5 8 **	. 3 2 7 **	.67 3**

	Si g. (2- tail ed)	. 0 0 0	. 0 0 1	. 0 0 0	. 0 0 2	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	.00 0
	N	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	133
X1. 5.2	Pe ars on Co rre lati on	. 2 2 0 0 *	. 2 0 5 *	. 3 2 1 1 **	. 3 1 1 1 **	. 2 3 8 3 **	. 2 6 0 0 **	. 3 1 4 9 **	. 3 4 0 9 **	. 4 0 0 4 **	. 3 6 1 9 **	. 3 1 6 4 **	. 5 6 4 **	1 5 1 3 **	. 5 1 8 3 **	. 2 1 3 **	. 8 3 **	.61 4**
	Si g. (2- tail ed)	. 0 1 1	. 0 1 8	. 0 0 0	. 0 0 6	. 0 0 0	. 0 0 2	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 1	. 0 0 1	.00 0
	N	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	133
X1. 6.1	Pe ars on Co rre lati on	. 1 8 0 *	. 2 6 8 **	. 3 3 1 **	. 3 2 2 **	. 2 5 0 **	. 4 3 7 **	. 2 6 2 **	. 2 4 9 **	. 2 1 8 *	. 3 1 3 **	. 2 9 2 **	. 3 5 8 **	1 5 1 *	. 3 5 8 **	. 5 1 8 **	. 3 5 8 **	.57 0**
	Si g. (2- tail ed)	. 0 3 8	. 0 0 2	. 0 0 0	. 0 0 3	. 0 0 0	. 0 0 2	. 0 0 5	. 0 0 0	. 0 1 3	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	. 0 0 0	.00 0
	N	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	1 3 3	133

	ed)																		
	N	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133
X1.6.2	Pe ars on Co rre lati on	.504**	.462**	.442**	.377**	.413**	.338**	.337**	.334**	.443**	.444**	.440**	.327**	.283**	.288**	1	.657**		
	Si g. (2- tail ed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001		.000		
	N	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133
TO TAL X1. KP	Pe ars on Co rre lati on	.662**	.606**	.644**	.509**	.685**	.673**	.665**	.674**	.664**	.677**	.666**	.687**	.634**	.570**	1			
	Si g. (2- tail ed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000				

N	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	133
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

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

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

2. Hasil Uji Validitas Kemudahan (X2)

		Correlations						TOTALX.
		X2. 1.1	X2. 1.2	X2. 2.1	X2. 2.2	X2. 3.1	X2. 4.1	2.KM
X2.1.1	Pearson Correlation	1	.67 2**	.52 3**	.61 0**	.42 2**	.39 0**	.779**
	Sig. (2- tailed)		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.000
	N	133	133	133	133	133	133	133
X2.1.2	Pearson Correlation	.67 2**	1	.53 4**	.50 6**	.55 0**	.53 5**	.817**
	Sig. (2- tailed)	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.000
	N	133	133	133	133	133	133	133
X2.2.1	Pearson Correlation	.52 3**	.53 4**	1	.62 7**	.51 7**	.45 9**	.790**
	Sig. (2- tailed)	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.000
	N	133	133	133	133	133	133	133

X2.2.2	Pearson Correlation	.610**	.506**	.627**	1	.482**	.491**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	133	133	133	133	133	133	133
X2.3.1	Pearson Correlation	.422**	.550**	.517**	.482**	1	.539**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	133	133	133	133	133	133	133
X2.4.1	Pearson Correlation	.390**	.535**	.459**	.491**	.539**	1	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	133	133	133	133	133	133	133
TOTALX. 2.KM	Pearson Correlation	.779**	.817**	.790**	.799**	.752**	.724**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	133	133	133	133	133	133	133

X3.5.1	Pearson Correlation	.378**	.459**	.413**	.485**	.346**	.422**	.488**	.447**	1	.616**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133
X3.5.2	Pearson Correlation	.555**	.521**	.480**	.483**	.506**	.432**	.540**	.552**	.616**	1	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133
TOTALX.3.PN	Pearson Correlation	.747**	.754**	.686**	.728**	.719**	.708**	.753**	.764**	.696**	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133

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

4. Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah (Y)

Correlations

[illegible]

	N	13 3	13 3	13 3	13 3	13 3	13 3	13 3	13 3	133
Z1.1.2	Pears on Correl ation	.62 2**	1	.36 4**	.41 1**	.51 7**	.55 8**	.50 1**	.42 2**	.746**
	Sig. (2- tailed)	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.000
	N	13 3	13 3	13 3	13 3	13 3	13 3	13 3	13 3	133
Z1.2.1	Pears on Correl ation	.49 2**	.36 4**	1	.50 3**	.46 8**	.46 1**	.53 6**	.54 5**	.724**
	Sig. (2- tailed)	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.000
	N	13 3	13 3	13 3	13 3	13 3	13 3	13 3	13 3	133
Z1.2.2	Pears on Correl ation	.48 7**	.41 1**	.50 3**	1	.40 5**	.36 8**	.38 2**	.49 1**	.672**
	Sig. (2- tailed)	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.000
	N	13 3	13 3	13 3	13 3	13 3	13 3	13 3	13 3	133
Z1.3.1	Pears on Correl ation	.50 2**	.51 7**	.46 8**	.40 5**	1	.55 2**	.50 8**	.50 1**	.738**

[illegible]

TOTAL .Z.KS	Pearson Correlation	.79 3**	.74 6**	.72 4**	.67 2**	.73 8**	.77 1**	.77 0**	.76 2**	1
	Sig. (2-tailed)	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	
	N	13 3	13 3	13 3	13 3	13 3	13 3	13 3	13 3	133

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

6. Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	16

7. Hasil Uji Reabilitas Kemudahan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	6

8. Hasil Uji Reabilitas Pengetahuan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	10

9. Hasil Uji Reabilitas Keputusan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	10

10. Hasil Uji Reabilitas Kepatuhan Syariah (Z)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	8

11. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			133
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.84820638
Most Extreme Differences	Absolute		.090
	Positive		.071
	Negative		-.090
Test Statistic			.090
Asymp. Sig. (2-tailed)			.010 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.218 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.207
		Upper Bound	.228

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

12. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.233	2.850		-.082	.935		
TOTALX.1.KP	.081	.055	.111	1.489	.139	.489	2.045
TOTALX.2.KM	.415	.136	.254	3.057	.003	.391	2.554
TOTALX.3.PN	.215	.100	.209	2.161	.033	.289	3.454
TOTAL.Z.KS	.490	.095	.367	5.178	.000	.540	1.851

a. Dependent Variable: TOTAL.Y. KN

13. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	4.639	2.039		2.275	.025
TOTALX.1.KP	.000	.039	.000	-.004	.997
TOTALX.2.KM	.035	.097	.050	.355	.723
TOTALX.3.PN	-.082	.071	-.188	-1.156	.250
TOTAL.Z.KS	-.003	.068	-.005	-.039	.969

a. Dependent Variable: ABS_RES

14. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda model 1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.492	2.958		1.519	.131
TOTALX.1.KP	.140	.058	.191	2.388	.018
TOTALX.2.KM	.444	.149	.272	2.989	.003
TOTALX.3.PN	.393	.102	.382	3.833	.000

a. Dependent Variable: TOTAL.Y. KN

15. Hasil Uji F model 1**ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1875.017	3	625.006	59.412	.000 ^b
Residual	1357.073	129	10.520		
Total	3232.090	132			

a. Dependent Variable: TOTAL.Y.KN

b. Predictors: (Constant), TOTALX.3.PN, TOTALX.1.KP, TOTALX.2.KM

16. Hasil Uji Koefisien Determinasi model 1**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.762 ^a	.580	.570	3.243

a. Predictors: (Constant), TOTALX.3.PN, TOTALX.1.KP, TOTALX.2.KM

17. Hasil Uji regresi linear berganda model 2

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	10.504	17.296		.607
	TOTALX.1.KP	-.431	.512	-.588	.841
	TOTALX.2.KM	-.395	1.257	-.242	.315
	TOTALX.3.PN	1.293	1.013	1.257	1.276
	TOTAL.Z.KS	.163	.520	.122	.313
	X1.Z.KP.KS	.015	.015	1.304	1.015
	X2.Z.KM.KS	.025	.037	.848	.663
	X3.Z.PN.KS	-.032	.030	-1.855	-
					1.072

a. Dependent Variable: TOTAL.Y.KN

18. Uji F Model 2

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	2124.625	7	303.518	34.258
	Residual	1107.465	125	8.860	
	Total	3232.090	132		

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

b. Predictors: (Constant), X3Z, TOTALX.1, TOTALX.2, TOTAL.Z, TOTALX.3, X2Z, X1Z

19. Koefisien Determinasi model 2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.811 ^a	.657	.638	2.977

a. Predictors: (Constant), X3Z, TOTALX.1, TOTALX.2, TOTAL.Z, TOTALX.3, X2Z, X1Z

20. Hasil Uji Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1.1	133	3	5	4.33	.587
X1.1.2	133	3	5	4.28	.620
X1.1.3	133	3	5	4.44	.556
X1.2.1	133	2	5	4.28	.607
X1.2.2	133	3	5	4.32	.610
X1.2.3	133	2	5	4.17	.642
X1.3.1	133	2	5	4.20	.736
X1.3.2	133	2	5	4.11	.693
X1.3.3	133	3	5	4.29	.622
X1.4.1	133	3	5	4.41	.629
X1.4.2	133	2	5	4.29	.649
X1.4.3	133	3	5	4.44	.582
X1.5.1	133	2	5	4.09	.690
X1.5.2	133	2	5	3.83	.857
X1.6.1	133	2	5	4.01	.764
X1.6.2	133	2	5	4.30	.685
TOTALX.1.KP	133	48	81	67.79	6.909
X2.1.1	133	2	5	4.16	.649
X2.1.2	133	2	5	4.11	.670
X2.2.1	133	3	5	4.27	.676
X2.2.2	133	2	5	4.17	.657
X2.3.1	133	2	5	4.17	.646
X2.4.1	133	3	5	4.23	.602
TOTALX.2.KM	133	12	33	25.12	3.358
X3.1.1	133	3	5	4.02	.645
X3.1.2	133	2	5	4.08	.647

X3.2.1	133	2	5	4.10	.626
X3.2.2	133	2	5	4.31	.676
X3.3.1	133	3	5	4.09	.596
X3.3.2	133	3	5	4.25	.656
X3.4.1	133	2	5	4.11	.611
X3.4.2	133	2	5	4.08	.708
X3.5.1	133	2	5	4.17	.698
X3.5.2	133	2	5	4.13	.690
TOTALX.3.PN	133	23	51	41.33	5.021
Y1.1.1	133	2	5	4.13	.644
Y1.1.2	133	1	5	3.96	.839
Y1.2.1	133	2	5	4.22	.678
Y1.2.2	133	2	5	4.13	.668
Y1.3.1	133	2	5	4.31	.709
Y1.3.2	133	2	5	4.15	.645
Y1.4.1	133	3	5	4.25	.667
Y1.4.2	133	2	5	4.05	.731
Y1.5.1	133	2	5	4.05	.666
Y1.5.2	133	2	5	4.10	.695
TOTAL.Y.KN	133	30	49	41.35	4.161
Z1.1.1	133	2	5	4.25	.722
Z1.1.2	133	2	5	4.27	.676
Z1.2.1	133	3	5	4.19	.592
Z1.2.2	133	3	5	4.23	.589
Z1.3.1	133	3	5	4.32	.571
Z1.3.2	133	3	5	4.38	.572
Z1.4.1	133	2	5	4.29	.637
Z1.4.2	133	3	5	4.27	.592
TOTAL.Z.KS	133	23	40	34.20	3.707
Valid N (listwise)	133				

Lampiran 6 Hasil Uji Turnitin



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. 0721 703278

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-2924/Un.16/P1/KT/VI/2026

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Eni Amaliah, S.Ag., S.S., M.Ag.
NIP : 197005121998032002
Jabatan : Kepala UPT Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung

Menerangkan Bahwa Penelitian Karya Ilmiah dengan Judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN DAN
PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH TABUNGAN
MUDHARABAH DENGAN KEPATUHAN SYARIAH SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang)

Karya :

NAMA	NPM	FAK/PRODI
ANI LAELASARI	2251020015	FEBI / PS

Bebas plagiasi sesuai dengan hasil pemeriksaan tingkat kemiripan sebesar 14% dan dinyatakan *Lulus* dengan bukti terlampir.

Demikian Keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Dr. Eni Amaliah, S.Ag., S.S., M.Ag.
NIP.197005121998032002

Ket:

1. Surat Keterangan Cek Turnitin Ini Legal & Sah, dengan Stempel Asli UPT Perpustakaan.
2. Surat Keterangan Ini Dapat Digunakan Untuk Repository.
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Rincian Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Karya Ilmiah Untuk Salah Satu Syarat Penyebaran di UPT Perpustakaan.



PERPUSTAKAAN UIN RIL
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN DAN
PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM ME...

 KARYA ILMIAH 152

Document Details

Submission ID
trn:oid::3618:144193984

Submission Date
25 Jun 2026, 14:45 GMT+7

Download Date
25 Jun 2026, 15:12 GMT+7

File Name
ANI LAELASARI-2251020015 (1).docx

File Size
201.9 KB

77 Pages
13,130 Words
87,421 Characters





14% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Small Matches (less than 8 words)

Top Sources

- 12%  Internet sources
- 5%  Publications
- 11%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.



Page 3 of 82 - Integrity Overview

Submission ID : tm:oid::3618:144193984

Top Sources
12%  Internet sources
5%  Publications
11%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources
The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Student papers	UPN Veteran Yogyakarta on 2026-04-24	3%
2	Internet	jurnal.stie-aas.ac.id	2%
3	Internet	repository.radenintan.ac.id	2%
4	Student papers	UIN Raden Intan Lampung on 2022-07-27	<1%
5	Internet	repository.uin-suska.ac.id	<1%
6	Internet	repository.uinsu.ac.id	<1%
7	Student papers	UIN Raden Intan Lampung on 2022-12-13	<1%
8	Internet	jurnal.stiq-amuntai.ac.id	<1%
9	Student papers	UPN Veteran Yogyakarta on 2026-05-26	<1%
10	Publication	Rizky Ramadhan, Mochamad Syafii, Rachmad Ilham. "Pengaruh Fasilitas, Variasi ...	<1%
11	Student papers	UIN Raden Intan Lampung on 2024-06-04	<1%

12	Internet	ejournal.unhi.ac.id	<1%
13	Internet	journal.sebi.ac.id	<1%
14	Student papers	Universitas Islam Indonesia on 2026-06-11	<1%
15	Student papers	Universitas Islam Negeri Raden Fatah on 2026-01-27	<1%
16	Student papers	Universitas Islam Negeri Raden Fatah on 2025-12-18	<1%
17	Publication	Rofa Saevrina Ali, Agung Mulyana, Wida Lisnawati. "Pengaruh Live Streaming, On...	<1%
18	Internet	etheses.ungusdur.ac.id	<1%
19	Publication	A.H.G. Kusumah, C.U. Abdullah, D. Turgarini, M. Ruhimat, O. Ridwanudin, Y. Yunia...	<1%
20	Student papers	Universitas Islam Negeri Raden Fatah on 2025-12-17	<1%
21	Internet	digilib.uinkhas.ac.id	<1%
22	Publication	Tipani Anisah, Sunargo Sunargo. "The Influence of Service Quality And Profit Shar...	<1%
23	Student papers	Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin on 2026-03-31	<1%
24	Internet	repository.uinpalopo.ac.id	<1%
25	Student papers	Institut Teknologi Sumatera on 2026-02-18	<1%

	Page 5 of 82 - Integrity Overview	Submission ID :bmoid::3618:144193984
26	Student papers	
Universitas Islam Negeri Raden Fatah on 2025-12-04		<1%
27	Internet	
etheses.iainponorogo.ac.id		<1%
28	Student papers	
Universitas Islam Negeri Raden Fatah on 2025-11-26		<1%
29	Internet	
e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id		<1%
30	Internet	
repository.iainpalopo.ac.id		<1%