

**PENGARUH REGULITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN JASA PERBANKAN SYARIAH (STUDY KASUS DI BPRS
MITRA MENTARI SEJAHTERA)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi sebagai syarat-syarat guna
memperoleh gelar sarjana prorgam strata status (S-1) p
ada program study Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo**

**Nama : Fandi Ahmad S
Nim : 17414397
Program Studi : Manajemen**

**UNIVERSITAS MUHAMMDIYAH PONOROGO
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan nasabah menggunakan jasa Perbankan Syariah (Studi kasus di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo)

Nama : Fandi Ahmad S

NIM : 17414397

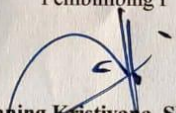
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 22 Februari 1998

Program Studi : Manajemen

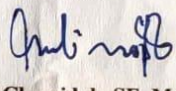
Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 5 Agustus 2024

Pembimbing I


Naning Kristiyana, SE., MM
NIDN. 0721117501

Pembimbing II


Siti Chamidah, SE., M.Si
NIDN. 0019057101

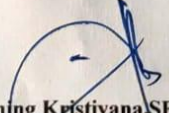
Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si)
NIP. 197605082005011002

Dosen Penguji

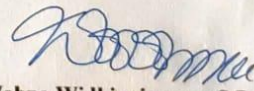
Ketua


Naning Kristiyana, SE., MM
NIDN. 0721117501

Sekretaris


(Dr. Adi Santoso, SE., MM)
NIDN. 0727118803

Anggota


(Wahna Widhianingrum, S.P., M.M.)
NIDN. 0707118602

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan nasabah menggunakan jasa Perbankan Syariah di Ponorogo baik secara partial maupun simultan. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah Religiusitas, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen berpengaruh terhadap Keputusan nasabah menggunakan jasa Perbankan Syariah di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Syariah Ponorogo?.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menabung di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Syariah Ponorogo. Maka dari itu akan diambil sampel untuk penelitian ini. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode *Snowball sampling*. Jumlah sampel yang diteliti adalah sebesar 100 responden. Data yang diambil untuk melakukan penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan instrumen kuesioner. Pengujian analisis kualitas data digunakan uji validitas dan uji reliabilitas, Uji Asumsi Klasik Kemudian untuk pengujian hipotesis menggunakan uji persial (uji t), uji F, dan koefisien determinan. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (1) variabel Religiusitas bernilai positif yang berarti terjadi persamaan arah yang sejajar antara Religiusitas nasabah terhadap Keputusan menggunakan jasa perbankan Syariah. Maka, Religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menggunakan jasa perbankan syariah di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo; (2) Kualitas Pelayanan bernilai positif yang berarti terjadi persamaan arah yang

sejajar antara Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian. Maka, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menggunakan jasa perbankan Syariah di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo; (3) Kepercayaan bernilai positif yang berarti terjadi persamaan arah yang sejajar antara Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan jasa Perbankan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Syariah Ponorogo. Maka, Kepercayaan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap Keputusan menggunakan jasa perbankan syariah di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo; (4) Variabel Religiusitas, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen berpengaruh positif terhadap Keputusan nasabah menggunakan jasa Perbankan Syariah di BPRS Ponorogo.

Kata Kunci	:	Religiusitas, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Keputusan Pembelian
-------------------	----------	--



KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Puji Syukur Alhamdulillah senantiasa terlimpahkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dengan judul “PENGARUH Religiusitas,Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan konsumen terhadap Keputusan nasabah menggunakan jasa Perbankan Syariah di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Syariah Ponorogo)” dengan tiada halangan suatu apapun.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, masukan, arahan, serta kerja sama dari berbagai pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Kedua orangtua tercinta yang selalu merawat dan membimbingku dengan penuh kasih sayang, serta memberikan do'a dan dukungannya sampai menjadi seperti saat ini
2. Dr. Happy Susanto, M.A, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Naning Kristiyana, S.E., M.M selaku Ketua Prodi Manajemen yang telah memberikan fasilitas yang mendukung guna terselesaikannya skripsi ini.
5. Naning Kristiana, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberi semangat, bimbingan dan serta petunjuk guna terselesaikannya skripsi ini
6. Siti Chamidah,SE.,MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga serta kesabarannya untuk membimbing dan memberikan petunjuk hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

8. Masyarakat yang telah bersedia menjadi responden dan memberi izin serta kemudahan kepada peneliti selama melakukan penelitian.
9. Orang-orang terkasih yang telah memberikan do'a, kasih sayang dan dukungan tiada henti untuk penulis.
10. Teman – teman seperkopian saya yang sudah membantu banyak hal dalam menyelesaikan masa studi peneliti.

Akhir kata peneliti mohon maaf jika terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini karena terbatasnya pengetahuan dan literature yang dimiliki oleh peneliti. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pihak lain yang membutuhkan. Amiin Ya Rabbalallamin.

Wassalamu'allaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Ponorogo, 30 Juli 2024

Fandi Ahmad S



LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini tidak akan terselesaikan terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunianyalah maka skripsi ini dapat di buat dan terselesaikan.
2. Kedua orang tua saya yang telah merawat dan membimbing saya dengan sepenuh hati hingga saat ini.
3. Ibu Naning Kristiyana, S.E.,M.M selaku Ketua Prodi Manajemen dan juga sebagai dosen pembimbing I saya yang selalu memberikan arahan dan motivasinya,saya ucapkan terima kasih.
4. Ibu Siti Chamidah SE.,MM selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia membimbing selama proses skripsi berlangsung, saya ucapkan terimakasih.
5. Bapak Imam Saifudin yang banyak memberikan motivasi serta dukungan dalam perjalanan pembuatan skripsi ini saya ucapkan terimakasih.
6. Terimakasih kepada Mardana Nur Rahadin,Catur Prasetyawan,Enggar Multiani,Ani Meliana,Dwi arina dan semua orang yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada diri saya sendiri dan semoga selalu dapat menjadi pribadi yang berguna untuk orang lain.

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan tidak dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 30 Juli 2024

Peneliti



(Eandi Ahmad S)
17414397

MOTTO

Sebab bahagia paling sederhana “Bersyukur”



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN.....	viii
MOTTO.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Penelitian.....	26
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN.....	30
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	30
B. Populasi dan Sampel.....	30
C. Metode Pengambilan Data.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Definisi Operasional Variabel.....	33
F. Metode Analisis Data.....	36
BAB IV.....	45
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Sejarah Singkat Perusahaan.....	45
B. Karakteristik Responden.....	45
C. Deskripsi jawaban responden.....	48
D. Uji Instrumen.....	55

E. Uji Asumsi Klasik.....	58
F. Alat Analisis Data.....	61
G. Uji Hipotesis.....	64
I. Pembahasan.....	69
BAB V.....	74
KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	79



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	2
Perkembangan (BPRS) Tahun 2019 – 2022.....	2
Tabel 2.1.....	23
Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1.....	33
Skala Likert.....	33
Tabel 4.1.....	46
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	46
Tabel 4.2.....	46
Karakteristik responden berdasarkan usia.....	46
Tabel 4.3.....	47
Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	47
Tabel 4.4	48
Karakteristik responden berdasarkan produk yang dipilih	48
Tabel 4.5	48
Deskripsi jawaban responden terhadap variabel Religiusitas (X1)	48
Tabel 4.6	50
Deskripsi jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan (X2).....	50
Tabel 4.7	52
Deskripsi jawaban responden terhadap variabel (X3)	52
Tabel 4.8	53
Deskripsi jawaban responden terhadap variabel kepercayaan (X3)	53
Tabel 4.9	55
Hasil uji Validitas	55
Tabel 4.10	58
Uji Reabilitas	58
Tabel 4.11	59
Tabel 4.12	60
Uji Multikolinaritas	60
Tabel 4.13	60
Uji Heterokodastisitas	60
Tabel 4.14	61
Uji Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4.15	63
Hasil Koefisien Determinasi	63

Tabel 4.16	64
Hasil Uji t	64
Tabel 4.17	68
Uji F	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....	26
Kerangka Pemikiran Peneliti	26
Gambar 4.1.....	65
Daerah penerimaan dan penolakan H01	65
Gambar 4.2.....	66
Daerah penerimaan dan penolakan H02	66
Gambar 4.3.....	67
Daerah penerimaan dan penolakan H03	67
Gambar 4.4.....	68
Kurva Uji F	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	79
Lampiran 2	85
Lampiran 3	97
Lampiran 4	101
Lampiran 6	103
Lampiran 7	104

