

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Sejarah Bank Sumsel Babel Syariah**



PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Unit Usaha Syariah didirikan dan mulai operasional pada tanggal 2 Januari 2006 berdasarkan<sup>1</sup> :

- a. Persetujuan prinsip pembukaan Kantor Cabnag Syariah Palembang
- b. Pengangkatan :
  - 1) Anggota Dewan Pengawas Syariah atas nama Sdr. Drs. H. Abd Muhaimin, LC, Sdr. Dr. H. Cholildi Zinuddin MA dan Sdr. Drs. H. Romli SA, M.Ag
  - 2) Pemimpin Unit Usaha Syariah atas nama Sdr. Oktiandi;
  - 3) Pemimpin Cabang Syariah Palembang atas nama Sdr. H. Saekan Noer, SH, MM.

#### **B. Karakteristik Responden**

Karakteristik mengenai responden dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir serta minimal satu tahun telah menjadi nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah. Penelitian menggunakan kuisisioner dengan cara menyebar kuisisioner kepada 96 responden Bank Sumsel Babel Syariah.

---

<sup>1</sup> Syariah, "Sejarah Bank Sumsel Babel Syariah."

## 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perempuan	74	77,1	77,1	77,1
Laki-laki	22	22,9	22,9	100,0
Total	96	100,0	100,0	

*Sumber: Hasil Penelitian, 2021*

Berdasarkan tabel diatas, telah diketahui bahwa jumlah jenis kelamin nasabah perempuan berjumlah 74 responden, sedangkan sisanya berjumlah 22 responden yang merupakan nasabah laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden nasabah laki-laki.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <20 Tahun	4	4,2	4,2	4,2
20-29 Tahun	71	74,0	74,0	78,1
30-39 Tahun	13	13,5	13,5	91,7
40-49 Tahun	7	7,3	7,3	99,0
>50 Tahun	1	1,0	1,0	100,0
Total	96	100,0	100,0	

*Sumber: Hasil Penelitian, 2021*

Berdasarkan tabel diatas telah diketahui bahwa jumlah responden yang berumur <20 tahun sebanyak 2 orang, jumlah responden berumur 20-29 sebanyak 71 orang, responden berumur 30-39 sebanyak 13 orang,

responden berumur 40-49 sebanyak 7 orang, sedangkan responden yang berumur diatas 50 Tahun hanya berjumlah 1 orang.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMP	2	2,1	2,1	2,1
SMA	55	57,3	57,3	59,4
Diploma	5	5,2	5,2	64,6
S1	27	28,1	28,1	92,7
Lainnya	7	7,3	7,3	100,0
Total	96	100,0	100,0	

*Sumber: Hasil Penelitian, 2021*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa jumlah responden yang lulusan terakhir SMP sebanyak 2 orang, lulusan SMA sebanyak 55 orang, lulusan Diploma sebanyak 5 orang, lulusan S1 sebanyak 27 orang, dan yang memilih Lainnya sebanyak 7 orang responden.

### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS	8	8,3	8,3	8,3
Pegawai Swasta	13	13,5	13,5	21,9
Mahasiswa/Pelajar	45	46,9	46,9	68,8
Ibu Rumah Tangga	8	8,3	8,3	77,1
Wirausaha	12	12,5	12,5	89,6
Lainnya	10	10,4	10,4	100,0

Total	96	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

*Sumber: Hasil Penelitian, 2021*

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa responden yang bekerja sebagai PNS berjumlah 8 orang, Pegawai Swasta sebanyak 13 orang, Mahasiswa/Pelajar sebanyak 45 orang, Ibu Rumah Tangga sebanyak 8 orang, Wirausaha sebanyak 12 orang, dan yang memilih Lainnya sebanyak 10 orang responden.

## 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<2 Tahun	17	17,7	17,7	17,7
2-4 Tahun	57	59,4	59,4	77,1
4-6 Tahun	15	15,6	15,6	92,7
6-8 Tahun	4	4,2	4,2	96,9
>8 Tahun	3	3,1	3,1	100,0
Total	96	100,0	100,0	

*Sumber: Hasil Penelitian, 2021*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden yang telah menjadi nasabah dibawah satu tahun sebanyak 17 orang, 2-4 tahun sebanyak 57 orang, 4-6 tahun sebanyak 15 orang, 6-8 sebanyak 4 orang, dan diatas 8 tahun sebanyak 3 orang reponden.

### C. Analisis Deskriptif Statistik Variabel

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Analisis Deskriptif Statistik**

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Religiusitas	96	3,09	5,00	415.40	4.3271	.47381
Pengetahuan	96	1,40	5,00	388.18	4.0435	.62656
Kepercayaan	96	2,45	5,00	384.79	4.0082	.57428
Keputusan	96	1,44	5,00	380.58	3.9644	.70351
Valid N (listwise)	96					

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel diatas nilai minimum variabel Religiuitas yaitu sebesar 3,09 artinya tanggapan terendah nasabah menjawab 3 (Netral) dan untuk nilai maximum keempat variabel yaitu 5,00 yang artinya tanggapan tertinggi nasabah menjawab 5 (Sangat Setuju). Untuk rata-rata variabel X1 sebesar 4,3271, *Standart Devuation* sebesar 0,47381 yang artinya bahwa kecenderungan data X1 mempunyai tingkat penyimpang 0,47381. Nilai minimum variabel Pengetahuan yaitu sebesar 1,40 artinya tanggapan terendah nasabah menjawab 1 (Sangat Tidak Setuju) dan untuk nilai maximum keempat variabel yaitu 5,00 artinya tanggapan tertinggi nasabah menjawab 5 (Sangat Setuju). Untuk rata-rata variabel X2 sebesar 4,0435 *Standart Deviation* sebesar 0,62656 yang artinya bahwa kecenderungan data X2 mempunyai tingkap penyimpang sebesar 0,62656. Nilai minimum variabel Kepercayaan yaitu sebesar 2,45 artinya tanggapan terendah nasabah menjawab 2 (Tidak Setuju) dan untuk nilai maximum keempat variabel yaitu 5,00 yang artinya tanggapan tertinggi nasabah menjawab 5 (Sangat

Setuju). Untuk rata-rata variabel M sebesar 4,0082 *Standart Deviation* sebesar 0,57428 yang artinya bahwa kecenderungan data variabel M mempunyai tingkat penyimpang sebesar 0,57428. Sedangkan untuk nilai minimum variabel Keputusan yaitu sebesar 1,44 yang artinya tanggapan terendah nasabah menjawab 1 (Sangat Tidak Setuju) dan untuk nilai maximum keempat variabel yaitu 5,00 artinya tanggapan tertinggi nasabah menjawab 5 (Sangat setuju). Untuk rata-rata variabel Y sebesar 3,9644 *Standart Deviation* sebesar 0,70351 yang artinya bahwa kecenderungan data Y mempunyai tingkat penyimpang sebesar 0,70351.

#### **D. Hasil Uji Penelitian**

##### **1. Uji Instrumen Penelitian**

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

Pada penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5% atau 0,05. Uji validitas dilakukan pada setiap pernyataan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ , *degree of freedom* (df) = n-2. Dalam penelitian ini jumlah responden adalah 96 orang, maka df = 96-2 atau df = 94 dengan alpha 0,05. Jika di dapatkan kesimpulan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dikatakan valid.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi Dengan SPSS*.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Item Pernyataan</b>	<b><i>Pearson Correlation</i> (<i>r.hitung</i>)</b>	<b>r. Tabel (<math>\alpha=5\%</math>)</b>	<b>Keterangan</b>
Religiusitas (X1)	X1.1	.558 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.2	.510 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.3	.586 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.4	.532 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.5	.559 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.6	.597 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.7	.670 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.8	.681 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.9	.697 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.10	.631 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.11	.566 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.12	.746 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.13	.637 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.14	.488 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.15	.648 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.16	.739 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.17	.671 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.18	.693 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.19	.663 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.20	.757 <sup>**</sup>	0,1689	Valid

	X1.21	.785 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.22	.767 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.23	.721 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
Pengetahuan (X2)	X1.1	.791 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.2	.838 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.3	.795 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.4	.875 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.5	.797 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.6	.799 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.7	.810 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.8	.779 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.9	.810 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.10	.788 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.11	.746 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.12	.716 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.13	.739 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.14	.783 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	X1.15	.783 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
Kepercayaan (M)	M.1	.552 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	M.2	.724 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	M.3	.759 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	M.4	.757 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	M.5	.802 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	M.6	.692 <sup>**</sup>	0,1689	Valid

	M.7	.613 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	M.8	.584 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	M.9	.459 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	M.10	.596 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	M.11	.443 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
Keputusan (Y)	Y.1	.839 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	Y.2	.787 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	Y.3	.807 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	Y.4	.829 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	Y.5	.867 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	Y.6	.794 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	Y.7	.842 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	Y.8	.785 <sup>**</sup>	0,1689	Valid
	Y.9	.662 <sup>**</sup>	0,1689	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas, dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan yang ada oada kolom *Pearson Correlation* memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka seluruh pernyataan tersebut dinyatakan valid.

## b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk melihat sampai sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya jika secara berulang. Apabila *cronbach alpha* > 0,60, maka pernyataan dikatakan reliabel.<sup>3</sup>

**Tabel 4.8**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
Religiusitas	.937	0,60	Reliabel
Pengetahuan	.957	0,60	Reliabel
Kepercayaan	.855	0,60	Reliabel
Keputusan Nasabah	.919	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa hasil uji reliabilitas menunjukkan masing-masing variabel memiliki nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60. Dapat ditarik kesimpulan bahwa Peran Kepercayaan sebagai variabel Mediasi atas Pengaruh Religiusitas dan Pengaruh Pengetahuan terhadap Keputusan nasabah dapat dinyatakan *reliabel*.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak.(footnote). Pada penelitian ini,

---

<sup>3</sup> Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014).

penentuan kenormalan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*.

Dikatakan normal jika asymp sig > 0.05

**Tabel 4.9**  
**Uji Normalitas**  
**Persamaan I**

	Unstandardized Residual
	96
Kolmogorov-Smirnov Z	.870
Asymp. Sig. (2-tailed)	.435

Sumber: data primer yang diolah, 2021

**Tabel 4.10**  
**Uji Normalitas**  
**Persamaan II**

	Unstandardized Residual
	96
Kolmogorov-Smirnov Z	.677
Asymp. Sig. (2-tailed)	.750

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukkan hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* antara persamaan I dan Persamaan II mendapatkan hasil Asymp.Sig (2-tailed) > 0.05. sehingga dapat disimpulkan dari hasil pengujian tersebut, maka nilai residual berdistribusi normal dan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi yang terbentuk adanya korelasi yang ditinggi atau tidak. Dalam pengujian multikolinearitas hasil yang diharapkan adalah tidak

terjadinya multikolinearitas. Pada penelitian ini menggunakan metode TOL (*Tolerance*) dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan ketentuan tidak terjadi mutikol jika *Tolerance* > 0,1 dan VIF < 10

**Tabel 4.11**  
**Uji Multikolinearitas**  
**Persamaan I**

	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Constant)		
Religiusitas	.654	1.530
Pengetahuan	.654	1.530

*Sumber: Data primer yang diolah, 2021*

**Tabel 4.12**  
**Uji Multikolinearitas**  
**Persamaan II**

	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Religiusitas (X1)	.598	1.673
Pengetahuan (X2)	.522	1.917
Kepercayaan (M)	.553	1.807

*Sumber: Data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel , telah diketahui bahwa pada Persamaan I hasil *Tolerance* X1 sebesar 0,654 dan *Tolerance* X2 sebesar 0,654. Serta hasil VIF X1 sebesar 1.530 dan VIF X2 sebesar 1.530. sedangkan pada Persamaan II hasil *Tolerance* X1 sebesar 0,598, *Tolerance* X2 sebesar 0,522, dan *Tolerance* M sebesar 0,553. Serta hasil dari VIF X1 sebesar 1,673, VIF X2 sebesar 1,917 dan VIF M sebesar 1,807. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data tersebut dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas, dikarenakan nilai Tol > 0,1 dan Nilai VIF < 10.

**c. Uji Heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas dilakukan guna mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Pada uji heterokedastisitas ini peneliti menggunakan metode *White* dengan ketentuan chi square hitung < chi square tabel dan signifikan 0,05. Pada uji heterokedastisitas hasil yang diharapkan adalah tidak terjadinya heterokedastisitas.

**Tabel 4.13**  
**Uji Heterokedastisitas**  
**Persamaan I**

		R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.212 <sup>a</sup>	.045	-.008	.31722

*Sumber: Data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa nilai R square sebesar 0,045. Selanjutnya dapat dicari nilai chi square hitung, yaitu

Chi square hitung =  $n \times R$  square

$$96 \times 0,045 = 4,32$$

Chi square tabel =  $n - k$

$$96 - 6 = 90 \text{ dan taraf signifikan } 0,05$$
$$= 113,14$$

Berdasarkan hasil perhitungan chi square hitung maka didapatkan sebesar 4,32 sedangkan chi square tabel didapatkan 113,14. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas, dikarenakan nilai chi square hitung < nilai chi square tabel ( 4,32 < 113,14 ).

**Tabel 4.14**  
**Uji Heterokedastisitas**  
**Persamaan II**

		R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.339 <sup>a</sup>	.115	.044	.24707

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilar R square sebesar 0,115. Selanjutnya mencari nilai chi square hitung

Chi square hitung =  $n \times R$  square

$$96 \times 0,115 = 11,04$$

Chi square tabel =  $n - k$

$$96 - 8 = 88 \text{ dan taraf signifikan } 0,05$$
$$= 110,89$$

Berdasarkan hasil perhitungan chi square hitung didapatkan sebesar 11,04 sedangkan chi square tabel didapatkan sebesar 110,89. Maka

dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas, dikarenakan nilai chi square hitung < nilai chi square tabel ( $11,04 < 110,89$ ).

#### d. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *Test for linearity*.

**Tabel 4.15**  
**Uji Linieritas**  
**Persamaan I**

	<b>Linearity</b>	<b>Deviation</b>
$Z^*X_1$	.000	.526
$Z^*X_2$	.000	.108

*Sumber: Data primer yang diolah, 2021*

Dari tabel diatas diharapkan terjadinya linearity, dan akan dikatakan linear jika  $\text{sig} < 0,05$  dan  $\text{deviation} > 0,05$ . Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terjadi linieritas karena  $\text{sig } Z^*X_1 0,000 < 0,05$  dan  $\text{deviation } Z^*X_1 0,526 > 0,05$  sedangkan  $\text{sig } Z^*X_2 0,000 < 0,05$  dan  $\text{deviation } 0,108 > 0,05$ .

**Tabel 4.16**  
**Uji Linearitas**  
**Persamaan II**

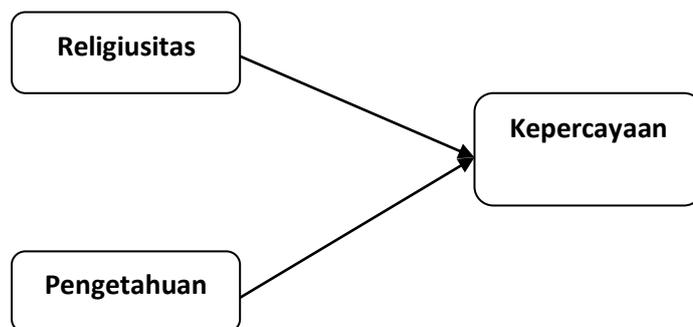
	Linearity	Deviation
Y*X <sub>1</sub>	.000	.309
Y*X <sub>2</sub>	.000	.555
Y*Z	.000	.148

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Dari tabel diatas diharapkan terjadinya linearity, dan akan dikatakan linear jika sig < 0,05 dan deviation > 0,05. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terjadi lineritas karena sig Y\*X<sub>1</sub> 0,000 < 0,05, deviation Y\*X<sub>1</sub> 0,309 > 0,05, sig Y\*X<sub>2</sub> 0,000 < 0,05 deviation 0,555 > 0,05, dan Y\*Z sig 0,000 < 0,05, deviation 0,148 > 0,05.

### 3. Analisis Jalur

#### a. Persamaan I



$$\text{Kepercayaan} = p_1 \text{ Religiusitas} + p_2 \text{ Pengetahuan} + e_1$$

**Tabel 4.17**  
**Pengaruh Religiusitas dan Pengetahuan terhadap Kepercayaan**

	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	.668 <sup>a</sup>	.447	.435	.43173

Sumber: hasil data primer yang diolah, 2021

Besarnya nilai R Square ( $R^2$ ) adalah 0,447. Angka ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh religiusitas dan pengetahuan terhadap Kepercayaan secara simultan sebesar 44,7%

Untuk mengetahui kelayakan model regresi digambarkan angka-angka dari tabel Anova.

**Tabel 4.18**  
**Anova dengan nilai F dan Sig**

	F	Sig.
Regression	37.548	.000 <sup>b</sup>
Residual		
Total		

Berdasarkan dari tabel diatas diperoleh nilai  $F_{hitung}$  adalah 37,548 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  adalah 3,09 dan signifikan 0,000 sehingga didapatkan kesimpulan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $37,548 > 3,09$ ) dan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Kesimpulannya adalah religiusitas dan pengetahuan secara simultan dan signifikan mempengaruhi Kepercayaan. Besar pengaruhnya adalah 44,7 %. Besarnya pengaruh variabel lain diluar model regresi tersebut dihitung dengan rumus:  $1 - R^2 = 1 - 0,447 = 0,553$  atau sebesar 55,3 %.

**Tabel 4.19**  
**Pengaruh Religiusitas dan Pengetahuan secara parsial**  
**terhadap Kepercayaan**

Model	Unstandardized Coefficients	T	Sig.
	Beta		
(Constant)	.816	1.985	.050
Religiusitas	.341	2.952	.004
Pengetahuan	.424	4.850	.000

*Sumber: hasil data primer yang diolah, 2021*

Dengan membandingkan  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$  dengan taraf signifikan 0,05 (5%) dan  $df = (n-k)$  atau  $(96-3) = 93$ . Jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$ , maka hipotesis ditolak. Sedangkan jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , maka hipotesis diterima.  $T_{tabel}$  adalah 1,986

a) Pengaruh Religiusitas terhadap Kepercayaan

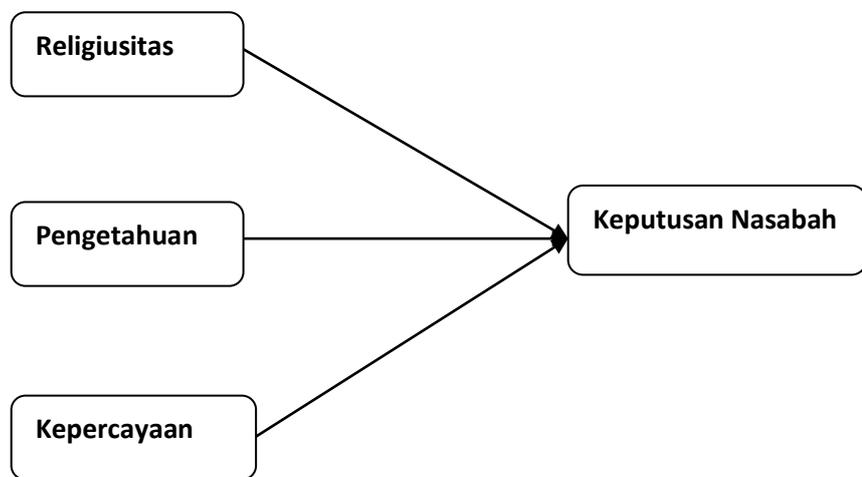
Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai  $T_{hitung}$  adalah  $2,952 > T_{tabel}$  adalah 1,986 maka hipotesis diterima dan nilai signifikansi sebesar  $0,004 < 0,05$ . Artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara religiusitas terhadap kepercayaan. Besarnya pengaruh religiusitas terhadap kepercayaan sebesar 0,341 atau 34,1 %

b) Pengaruh Pengetahuan terhadap Kepercayaan

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai  $T_{hitung}$  adalah  $4,850 > T_{tabel}$  adalah 1,986 maka hipotesis diterima dan nilai

signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara Pengetahuan terhadap Kepercayaan. Besarnya pengaruh Pengetahuan terhadap Kepercayaan adalah sebesar 0,424 atau 42,4 %.

**b. Persamaan II**



$$\text{Keputusan nasabah} = p_3 \text{ Religiusitas} + p_4 \text{ Pengetahuan} + p_5 \text{ Kepercayaan} + e_2$$

**Tabel 4.20**  
**Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan dan Kepercayaan secara simultan terhadap Keputusan nasabah**

	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	.826 <sup>a</sup>	.682	.2672	.20307

Sumber: hasil data primer yang diolah, 2021

Besarnya nilai R Square ( $R^2$ ) adalah 0,330. Angka ini menunjukkan adanya pengaruh religiusitas, pengetahuan dan kepercayaan terhadap keputusan nasabah secara simultan adalah 0,682 atau 68,2 %

Untuk mengetahui kelayakan model regresi digambarkan angka-angka dari tabel Anova yaitu :

**Tabel 4.21**  
**Anova dengan nilai F dan Sig**

Model	F	Sig.
Regression	65.802	.000 <sup>b</sup>
Residual		
Total		

Sumber: hasil data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan dari tabel diatas maka diperoleh nilai  $F_{hitung}$  adalah 65,802 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  adalah 2,70 dan signifikan 0,000 sehingga didapatkan kesimpulan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $65,802 > 2,70$ ) dan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Kesimpulannya adalah religiusitas, pengetahuan dan kepercayaan secara simutan dan signifikan mempengaruhi keputusan nasabah. Besarnya pengaruhnya adalah 68,2 % dan signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Besarnya pengaruh variabel lain diluar model regresi tersebut dihitung dengan rumus  $1-R^2 = 1-0,682 = 0,318$  atau sebesar 31,8 %.

**Tabel 4.22**  
**Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan dan Kepercayaan**  
**secara parsial terhadap Keputusan nasabah**

	Unstandardized Coefficients	T	Sig.
	Beta		
(Constant)	-.529	-1.350	.180
Religiusitas	.204	1.803	.075
Pengetahuan	.699	7.651	.000
Kepercayaan	.196	2.025	.046

*Sumber: hasil data primer yang diolah, 2021*

Dengan membandingkan  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$  dengan taraf signifikan 0,05 (5%) dan  $df = n-k$  atau  $(96-4) = 92$ . Jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$ , maka hipotesis ditolak. Sedangkan jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , maka hipotesis diterima.  $T_{tabel}$  adalah 0,677.

a) Pengaruh Religiusitas terhadap Keputusan nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai  $T_{hitung}$  adalah 1,803 <  $T_{tabel}$  adalah 1,986 maka hipotesis ditolak dan signifikansi 0,075 > 0,05. Artinya tidak ada pengaruh positif dan tidak signifikan antara religiusitas terhadap keputusan nasabah. Besarnya pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah adalah sebesar 0,204 atau 20,4 %.

b) Pengaruh Pengetahuan terhadap Keputusan Nasabah

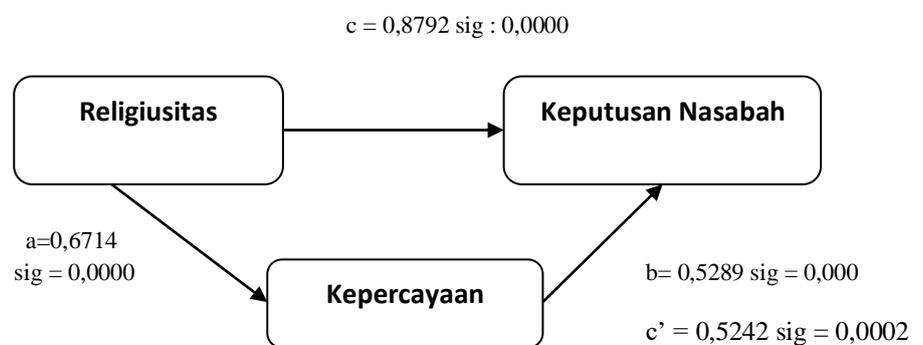
Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai  $T_{hitung}$  adalah 7,651  $> T_{tabel}$  adalah 1,986 maka hipotesis diterima dan sigifikasi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara Pengetahuan terhadap Keputusan Nasabah. Besarnya pengaruh Pengetahuan terhadap keputusan nasabah adalah sebesar 0,699 atau 69,9 %.

c) Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh hasil  $T_{hitung}$  adalah 2.025  $> T_{tabel}$  adalah 1,986 maka hipotesis diterima dan signifikansi sebesar  $0,046 < 0,05$ . Artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah. Besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap keputusan nasabah adalah sebesar 0,196 atau 19,6 %.

c. Pengujian Variabel Mediasi

a. Pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah dengan dimediasi Kepercayaan dengan *Strategi Causal Step*



Sumber: hasil data primer yang diolah, 2021

$$Y = P1 \text{ Religiusitas} + P5 \text{ Kepercayaan} + e$$

Tiga persamaan regresi yang harus diestimasi dalam strategi *Causal step*, yaitu :

- a) Persamaan regresi sederhana variabel intervening Kepercayaan (M) pada variabel independen Religiusitas (X1)

Hasil analisis mendapatkan bukti bahwa religiusitas terhadap kepercayaan dengan nilai signifikansi  $0,0000 < \alpha = 0,05$  dan koefisien (a) = 0,6714

- b) Persamaan regresi sederhana variabel dependen Keputusan Nasabah (Y) pada variabel independen Religiusitas (X1)

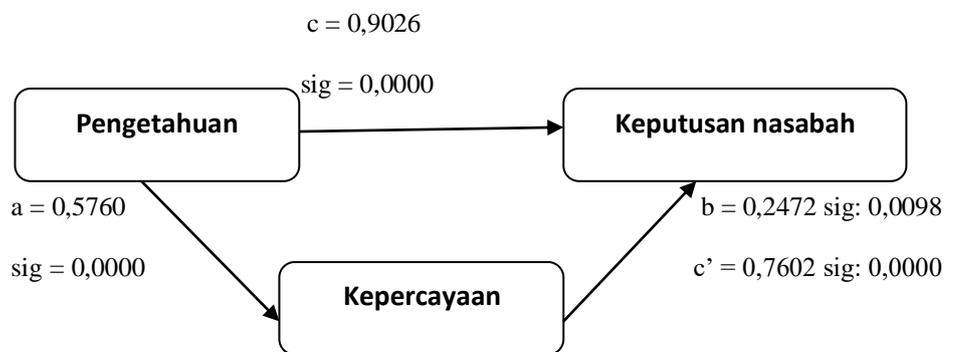
Hasil analisis didapatkan bukti bahwa religiusitas signifikansi  $0,0000 < \alpha = 0,05$  dan koefisien regresi (c) = 0,8792

- c) Persamaan regresi berganda variabel dependen Keputusan nasabah (Y) pada variabel Religiusitas (X1) serta variabel intervening Kepercayaan (M)

Hasil analisis didapatkan bahwa Religiusitas signifikan terhadap Keputusan nasabah, setelah mengontrol Kepercayaan dengan nilai signifikansi  $0,0000 < \alpha = 0,05$  dan koefisien regresi (b) = 0,5289. Selanjutnya ditemukan bahwa *direct effect c'* sebesar 0,5242 yang lebih kecil dari  $c = 0,5792$ . Pengaruh variabel independen religiusitas terhadap variabel dependen keputusan nasabah berkurang dan signifikan  $0,0000 < \alpha = 0,05$  setelah mengontrol variabel intervening kepercayaan.

Dapat disimpulkan bahwa model ini termasuk kedalam *full mediation* atau memediasi secara penuh, dimana variabel religiusitas mempengaruhi secara tidak langsung variabel keputusan nasabah dengan melibatkan variabel intervening yaitu kepercayaan nasabah.

Pengaruh Pengetahuan terhadap Keputusan nasabah dengan dimediasi Kepercayaan dengan Strategi *Causal Step*



Sumber: hasil data primer yang diolah, 2021

$$Y = P2 \text{ Pengetahuan} + p5 \text{ Kepercayaan} + e$$

Tiga persamaan regresi yang harus diestimasi dalam Strategi *Causal Step*

- a) Persamaan regresi sederhana variabel intervening Kepercayaan (M) pada variabel independen Pengetahuan (X2)

Hasil analisis didapatkan bukti bahwa pengetahuan signifikan terhadap kepercayaan dengan nilai signifikansi  $0,0000 < \alpha = 0,05$  dan koefisien regresi (a) = 0,5760

b) Persamaan regresi sederhana variabel dependen Keputusan nasabah (Y) pada variabel independen Pengetahuan (X<sub>2</sub>)

Hasil analisis didapatkan bukti bahwa pengetahuan signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai signifikansi  $0,0000 < \alpha = 0,05$  dan koefisien regresi (c) = 0,9206.

c) Persamaan regresi berganda variabel dependen Keputusan nasabah (Y) pada variabel Pengetahuan (X<sub>2</sub>) serta variabel intervening Kepercayaan (M)

Hasil analisis didapatkan bahwa pengetahuan signifikan terhadap keputusan nasabah, setelah mengontrol kepercayaan dengan nilai signifikansi  $0,0098 < \alpha = 0,05$  dan koefisien regresi (b) = 0,2472. Selanjutnya ditemukan bahwa *direct effect c'* sebesar 0,7602 yang lebih kecil dari  $c = 0,9206$ . Pengaruh variabel independen pengetahuan terhadap variabel dependen keputusan nasabah berkurang dan signifikan  $0,0000 < \alpha = 0,05$  setelah mengontrol variabel intervening kepercayaan.

Dapat disimpulkan bahwa model ini termasuk kedalam *partial mediation* atau terjadi mediasi, dimana variabel pengetahuan mampu mempengaruhi secara langsung variabel keputusan nasabah maupun tidak langsung dengan melibatkan variabel intervening kepercayaan atau dapat dikatakan bahwa kepercayaan memediasi hubungan antara pengetahuan dan keputusan nasabah.

**d. Pengujian Sobel Test**

**a) Pengaruh Religiusitas terhadap Keputusan Nasabah dengan Kepercayaan sebagai variabel Intervening**

1) Koefisien antara variabel independen Religiusitas dan variabel intervening kepercayaan (A)

**Tabel 4.23**  
**Koefisien Religiusitas terhadap Kepercayaan**

Model	Coefficients
Religiusitas	0,6714

*Sumber : hasil data primer yang diolah, 2021*

2) Koefisien antara variabel intervening kepercayaan dan variabel dependen Keputusan nasabah (B)

**Tabel 4.24**  
**Koefisien Kepercayaan terhadap Keputusan nasabah**

Model	Coefficients
Kepercayaan	0,5289

*Sumber : hasil data primer yang diolah, 2021*

3) Standar eror dari A

**Tabel 4.25**  
**Standar eror Religiusitas terhadap Kepercayaan**

Model	Coefficients
Religiusitas	0,1041

*Sumber : hasil data primer yang diolah, 2021*

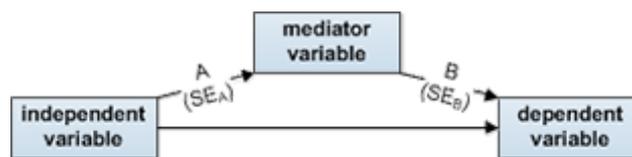
4) Standar error dari B

**Tabel 4.26**  
**Standar eror Kepercayaan terhadap Keputusan nasabah**

Model	Coefficients
Kepercayaan	0,1100

Sumber : hasil data primer yang diolah, 2021

Hasil analisis dengan *Sobel Test Calculator For The Signification of Mediation Kris Preacher*



**A:** 0.6714

**B:** 0.5289

**SE<sub>A</sub>:** 0.1041

**SE<sub>B</sub>:** 0.1100

**Sobel test statistic:3.85484759**

**One-tailed probability:0.00005790**

**Two-tailed probability:0.00011580**

Hasil analisis dengan sobel test menunjukkan nilai statistic (Z-value) untuk pengaruh variabel kepercayaan sebagai variabel intervening antara variabel religiusitas dan keputusan nasabah sebesar 3.85484759 dan signifikan pada *Two – tailed probability* dengan angka 0,00011580. Dikarenakan Z-value > 1,96 atau < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa *indirect effect* atau pengaruh

tidak langsung signifikan. Sejalan dengan temuan sebelumnya menggunakan *Strategi Causal Step*, maka hipotesis mediasi didukung.

**b) Pengaruh Pengetahuan terhadap Keputusan nasabah dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening**

1) Koefisien antara variabel independen pengetahuan dan variabel intervening kepercayaan (A)

**Tabel 4.27**  
**Koefisien pengetahuan terhadap kepercayaan**

Model	Coefficients
Pengetahuan	0,5760

*Sumber: hasil data primer yang diolah, 2021*

2) Koefisien antara variabel intervening kepercayaan dan variabel dependen keputusan nasabah (B)

**Tabel 4.28**  
**Koefisien pengetahuan terhadap kepercayaan**

Model	Coefficients
Kepercayaan	0,2472

*Sumber: hasil data primer yang diolah, 2021*

3) Standar eror dari A

**Tabel 4.29**

**Standar eror pengetahuan terhadap kepercayaan**

Model	Coefficients
Pengetahuan	0,0735

*Sumber: hasil data primer yang diolah, 2021*

4) Standar eror dari B

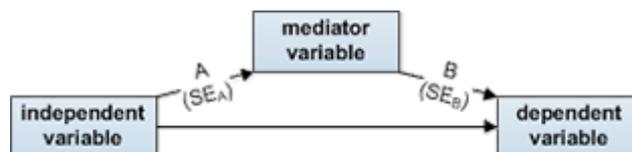
**Tabel 4.30**

**Standar eror kepercayaan terhadap keputusan nasabah**

Model	Coefficients
Kepercayaan	0,0937

*Sumber: hasil data primer yang diolah, 2021*

Hasil analisis dengan *Sobel Test Calculator For The Signification Of Mediation Kris Preacher*



**A:** 0.5760

**B:** 0.2472

**SE<sub>A</sub>:** 0.0735

**SE<sub>B</sub>:** 0.0937

**Sobel test statistic:2.50032687**

**One-tailed probability:0.00620394**

**Two-tailed probability:0.01240788**

Hasil analisis dengan Sobel test menunjukkan nilai statistik (Z-value) untuk pengaruh variabel kepercayaan sebagai variabel intervening antara variabel pengetahuan dan keputusan nasabah sebesar 2,50032687 dan signifikan pada *Two-tailed probability* dengan angka 0,01240788. Karena Z-value > 1,96 atau p-value < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa *indirect effect* atau pengaruh tidak langsung signifikan. Sejalan dengan temuan sebelumnya menggunakan *Strategi Causal Step*, maka hipotesis mediasi didukung.

#### e. Perhitungan Pengaruh

##### 1. Pengaruh Langsung (*Direct Effect* atau DE)

- 1) Pengaruh variabel Religiusitas terhadap Kepercayaan,

$$X_1 \rightarrow M = 0,6714$$

Pengaruh langsung religiusitas terhadap kepercayaan sebesar 0,6714

- 2) Pengaruh variabel Pengetahuan terhadap Kepercayaan ,

$$X_2 \rightarrow M = 0,5760$$

Pengaruh langsung antara pengetahuan terhadap kepercayaan sebesar 0,5760

- 3) Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan nasabah,

$$M_{\text{Religiusitas}} \rightarrow Y = 0,5242$$

Pengaruh langsung antara kepercayaan terhadap keputusan nasabah sebesar 0,5242

- 4) Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan nasabah,

$$M_{\text{pengetahuan}} \rightarrow Y = 0,7602$$

Pengaruh langsung antara kepercayaan terhadap keputusan nasabah sebesar 0,7602

- 5) Pengaruh variabel Religiusitas terhadap Keputusan nasabah,  $X1 \rightarrow Y = 0,8792$

Pengaruh langsung antara religiusitas terhadap keputusan nasabah sebesar 0,8792

- 6) Pengaruh variabel Pengetahuan terhadap Keputusan nasabah,  $X2 \rightarrow Y = 0,9026$

Pengaruh langsung antara pengetahuan terhadap keputusan nasabah sebesar 0,9026

## 2. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect* atau **IE**)

- 1) Pengaruh religiusitas melalui kepercayaan terhadap keputusan nasabah

$$X1 \rightarrow M \rightarrow Y = ( 0,6714 \times 0,5242 ) = 0,3519$$

Pengaruh tidak langsung religiusitas melalui kepercayaan terhadap keputusan nasabah sebesar 0,3519

- 2) Pengaruh pengetahuan melalui kepercayaan terhadap keputusan nasabah

$$X2 \rightarrow M \rightarrow Y = ( 0,5760 \times 0,7602 ) = 0,4379$$

### 3. Pengaruh Total

- 1) Pengaruh religiusitas melalui kepercayaan terhadap keputusan nasabah

$$X1 \rightarrow M \rightarrow Y = (0,6714 + 0,5242) = 1,1956$$

Total pengaruh antara religiusitas melalui kepercayaan terhadap keputusan nasabah sebesar 1,1956

- 2) Pengaruh pengetahuan melalui kepercayaan terhadap keputusan nasabah

$$X2 \rightarrow M \rightarrow Y = (0,5760 + 0,7602) = 1,3362$$

Total pengaruh antara religiusitas melalui kepercayaan terhadap keputusan nasabah sebesar 1,3362

### 4. Rekapitulasi Hasil Penelitian

**Tabel 4.31**  
**Rekapitulasi Hasil Penelitian**

No	Hipotesis	Hasil Penelitian
1	H1 : Religiusitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah	Berdasarkan dari nilai $T_{hitung}$ didapatkan hasil bahwa $T_{hitung} < T_{tabel}$ ( 1,803 < 1,986 ) dan signifikan sebesar 0,075. Sehingga ditarik kesimpulan bahwa religiusitas tidak berpengaruh secara signifikan.
2	H2 : Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah	Berdasarkan dari nilai $T_{hitung}$ didapatkan hasil bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ ( 7,651 > 1,986 ) dan signifikan sebesar 0,000. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

3	H3 : Religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan	Berdasarkan dari nilai $T_{hitung}$ didapatkan hasil bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ ( 2.952 > 1,986 ) dan signifikan sebesar 0,004. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.
4	H4 : Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan	Berdasarkan dari nilai $T_{hitung}$ didapatkan hasil bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ ( 4,850 > 1,986 ) dan signifikan sebesar 0,000. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.
5	H5 : Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah	Berdasarkan dari nilai $T_{hitung}$ didapatkan hasil bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ ( 2,025 > 1,986 ) dan signifikan sebesar 0,046. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.
6	H6 : Kepercayaan memediasi pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah	Berdasarkan hasil perhitungannya yang dilakukan didapatkan bahwa nilai signifikansi (a) dan signifikansi (b) < 0,05 yang berarti kepercayaan memediasi secara positif pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah. Dikarenakan nilai signifikansi (c) < 0,05 (0,000 < 0,005) artinya kepercayaan sebagai <i>full mediation</i> untuk religiusitas terhadap keputusan nasabah.
7	H7 : Kepercayaan memediasi pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah	Berdasarkan hasil perhitungannya yang dilakukan didapatkan bahwa nilai signifikansi (a) dan signifikansi (b) < 0,05 yang berarti kepercayaan memediasi secara positif pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah. Dikarenakan nilai signifikansi (c) < 0,05 (0,000 < 0,005) artinya

		kepercayaan sebagai <i>partial mediation</i> untuk religiusitas terhadap keputusan nasabah.
--	--	---

## E. Pembahasan

### 1. Pengaruh Religiusitas secara langsung terhadap Keputusan Nasabah

Religiusitas merupakan suatu simbol keyakinan, nilai dan perilaku seseorang yang memusatkan berbagai persoalan-persoalan duniawi yang keseluruhan maknanya disimpulkan dalam suatu keyakinan yang hakiki.<sup>4</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa religiusitas tidak berpengaruh positif secara langsung dan tidak signifikan. Hal ini dibuktikan pada nilai  $\beta = 0,204$  atau 20,4 % yang artinya tingkat religiusitas yang dimiliki dan melekat pada seseorang tidak membuat mereka memutuskan untuk menggunakan jasa bank syariah.

Sejalan dengan hasil penelitian oleh Afrian Rachmawati dkk (2019) yang menyimpulkan bahwa religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.<sup>5</sup> Sejalan dengan penelitian Aldeana Meliani dkk (2021)<sup>6</sup> yang menyimpulkan bahwa

---

<sup>4</sup> Aldeana Meliani, Ahmad Mulyadi Kosim, and Hilman Hakiem, "Pengaruh Religiusitas, Gaya Hidup, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Busana Muslim Di Marketplace" 4, no. 2 (2021): 255–267.

<sup>5</sup> Afrian Rachmawati and Gusti Oka Widana, "Pengaruh Consumer Knowledge, Brand Image, Religiusitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah," *Jurnal Liquidity* 8, no. 2 (2019): 111–123.

<sup>6</sup> Meliani, Kosim, and Hakiem, "Pengaruh Religiusitas, Gaya Hidup, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Busana Muslim Di Marketplace."

religiusitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian.

Keputusan seseorang tidak hanya berasal dari religiusitas, banyak dari masyarakat muslim yang menggunakan jasa bank sumsel babel syariah dikarenakan kewajiban dari tempat kerja atau kampus untuk menggunakan jasa bank sumsel babel syariah, misalnya mahasiswa/i UIN Raden Fatah yang diwajibkan menggunakan jasa bank sumsel babel syariah sebagai buku tabungannya untuk identitas Kartu Tanda Mahasiswa.

Sebagai seorang muslim kita dituntut untuk mendekati diri kepada Allah SWT dan rasul serta menjalankan kehidupan berekonomi sesuai dengan ajaran-Nya. Sesuai dengan perintah-Nya terdapat pada surat Al-Baqarah ayat 208<sup>7</sup> yang berbunyi :

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَآفَّةً وَلَا  
تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿٢٠٨﴾

Dalam ayat tersebut Allah memerintahkan kita sebagai umat-Nya untuk tidak mengikuti langkah setan dengan menggunakan jasa bank konvensional yang didalamnya terdapat riba, kita juga sebagai hamba-Nya diperintahkan untuk menjauhi riba yaitu dengan cara menggunakan jasa Bank Sumsel Babel Syariah yang didalamnya terdapat akad serta nisbah (bagi hasil), sehingga semakin tingginya religiusitas seseorang maka

---

<sup>7</sup> “Wahai orang-orang yang beriman! Masuklah kedalam Islam secara keseluruhan dan janganlah kamu ikuti langkah-langkah setan. Sungguh, ia musuh yang nyata bagimu.”

semakin tinggi kesadarannya akan menggunakan jasa bank syariah, tetapi tidak pada penelitian yang dilakukan peneliti pada variabel religiusitasnya tidak berpengaruh dan tidak signifikan. Maka peneliti menyimpulkan bahwa pengaruh keputusan nasabah menggunakan jasa bank syariah dipengaruhi oleh variabel lain yang akan dijelaskan berikutnya.

## **2. Pengaruh Pengetahuan secara langsung terhadap Keputusan Nasabah**

Meurut Sumarwan (2002), pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki oleh konsumen tentang berbagai macam produk dan jasa serta pengetahuan lainnya yang berkaitan dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan konsumen.<sup>8</sup> Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Hal ini dibuktikan pada nilai  $\beta = 0,699$  atau 69,9 % dan  $T_{hitung} 7,651 > T_{tabel} 1,986$  serta signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang artinya pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah.

Hal ini sejalan dengan penelitian Arif Jalaludin (2015)<sup>9</sup> yang menyimpulkan bahwa pengetahuan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah. Begitu pula penelitian oleh

---

<sup>8</sup> Megawaty, "Analisis Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pas PT. Bank Tabungan Negara Syariah (Persero) Cabang Makassar."

<sup>9</sup> Jalaludin, "Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Wadiah."

Arief Firidy Firmansyah (2019)<sup>10</sup> menyimpulkan bahwa pengetahuan nasabah berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah di bank BNI Syariah.

Menurut Soekidjo Notoatmojo (2007)<sup>11</sup>, pengetahuan merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang (*overt behavior*). Karena itu perilaku nasabah yang memiliki pengetahuan akan semakin langgeng dalam penggunaan jasa di bank sumsel babel syariah dibandingkan dengan nasabah yang tidak memiliki pengetahuan.

Sebagai umat muslim kita diwajibkan terus belajar agar memiliki pengetahuan yang bermanfaat supaya tetap berjalan di jalan yang benar menurut agama. Allah telah memerintahkan hamba-Nya didalam Surat Al-Mujadilah ayat 11<sup>12</sup> yang berbunyi :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اِذَا قِيْلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوْا فِى الْمَجٰلِسِ فَاَفْسَحُوْا  
يَفْسَحِ اللّٰهُ لَكُمْ وَاِذَا قِيْلَ اَنْشُرُوْا فَاَنْشُرُوْا يَرْفَعِ اللّٰهُ الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا  
مِنْكُمْ وَالَّذِيْنَ اٰتُوْا الْعِلْمَ دَرَجٰتٍ ۗ وَاللّٰهُ بِمَا تَعْمَلُوْنَ خَبِيْرٌ ﴿۱۱﴾

Dalam surat tersebut Allah telah berfirman bahwa orang-orang yang beriman dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan akan Allah

---

<sup>10</sup> Firmansyah, *Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah*, vol. 2, p. .

<sup>11</sup> Syahriyal, "Pengaruh Persepsi Nilai Dan Pengetahuan Masyarakat Terhadap Minat Menabung Serta Dampaknya Kepada Keputusan Menabung Pada Perbankan Syariah Di Banda Aceh" 4 (2018): 139–156.

<sup>12</sup> "Wahai orang-orang yang beriman! Apabila dikatakan kepadamu, "Berilah kelapangan didalam mejelis-majelis," maka lapangkanlah, niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui terhadap apa yang kamu kerjakan."

tinggikan derajat orang tersebut, maka kita sebagai umat muslim diwajibkan memiliki ilmu pengetahuan agar dapat memilih mana yang baik dan mana yang buruk. Sehingga semakin baik tingkat pengetahuan nasabah tentang bank syariah maka akan meningkatkan kepercayaannya untuk memilih jasa bank sumsel babel syariah.

### **3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan nasabah**

Menurut Balester, Kepercayaan merupakan variabel kunci dalam mengembangkan keinginan konsumen akan produk yang tahan lama (durable) untuk mempertahankan hubungan yang jangka panjang.<sup>13</sup> Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini dibuktikan pada nilai  $\beta = 0,196$  atau 19,6 % dan  $T_{hitung} 2,025 > T_{tabel} 1,986$  serta signifikansi  $0,046 < 0,05$  yang artinya kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa Bank Sumsel Babel Syariah.

Sejalan dengan penelitian Dede Solihin (2020)<sup>14</sup> yang menyimpulkan bahwa Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Begitu pula penelitian menurut Mega Usvita (2021)<sup>15</sup> yang menyimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah KCP Simpang Empat.

---

<sup>13</sup> Dewi, Setyaningsih, And Koeshatono, *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Switching Cost Sebagai Variabel Mediasi*.

<sup>14</sup> Solihin, "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Online Shop Mikaylaku Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening."

<sup>15</sup> Mega Usvita, "Pengaruh Religiusitas Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Nagari Syariah Kcp Simpang Empat," *Jurnal Apresiasi Ekonomi* 9, no. 1 (2021): 47–53.

Terdapat surat yang menerangkan tentang pentingnya kepercayaan yang harus dijaga agar nasabah tetap setia dalam menggunakan jasa di Bank Sumsel Babel Syariah, yaitu Surat Al-Anfal ayat 27<sup>16</sup> yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ  
وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Ayat ini menyebutkan secara prioritas tingkatan amanah yang harus ditunaikan oleh setiap orang yang beriman adalah: amanah Allah, amanah Rasul dan amanah sesama orang yang beriman. Nasabah yang telah mendapatkan kepercayaan akan membuat mereka merasa dihargai dan membuat hubungan yang langgeng sehingga terciptanya keputusan untuk tetap setia menjadi nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah.

#### **4. Pengaruh Religiusitas terhadap Kepercayaan Nasabah**

Hasil penelitian ini menunjukkan religiusitas berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini dibuktikan pada nilai  $T_{hitung} 2,952 > T_{tabel} 1,986$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,004 < 0,05$ . Artinya religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah, sehingga semakin tinggi tingkat religiusitas seseorang maka akan semakin meningkat kepercayaan nasabah terhadap jasa yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dedi Iskamto (2017)<sup>17</sup> Religiusitas

---

<sup>16</sup> “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.”

<sup>17</sup> Iskamto, “Analisis Peranan Religiusitas Terhadap Kepercayaan Kepada Perbankan Syariah Di Indonesia.”

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan kepada Bank Syariah.

Kepercayaan itu sangat mahal harganya, sehingga setiap orang yang mempunyai iman yang tinggi akan sepenuhnya percaya kepada ajaran Allah yang mengajarkan kebaikan dalam berekonomi. Maka sebagai umat muslim

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا لَا تَتَّخِذُوْا بٰطٰنَةً مِّنْ دُوْنِكُمْ لَا يٰۤاَلُوْنَكُمْ  
خَبٰرًا وَّ دُوًّا مَّا عِنْتُمْ قَدْ بَدَتِ الْبَغْضَاءُ مِنْ اَفْوَاهِهِمْ وَمَا تُخْفِي  
صُدُوْرُهُمْ اَكْبَرُ قَدْ بَيَّنَّا لَكُمْ الْاٰيٰتِۙ اِنْ كُنْتُمْ تَعْقِلُوْنَ ﴿١١٨﴾

diperlunya untuk menjaga kepercayaan agar tetap terjalin hubungan yang erat dan membuat hubungan yang langgeng serta membuat nasabah menjadi setia terhadap Bank Sumsel Babel Syariah. Karena telah diterangkan dalam surat Ali Imran ayat 118<sup>18</sup> tentang pentingnya kepercayaan, yaitu :

Kepercayaan tidak bisa disandingkan dengan materi dan uang, tumbuhnya kepercayaan karena atas dasar amanah dan proses yang panjang. Karena percaya merupakan suatu nilai yang paling tinggi dalam kehidupan dan merupakan tanda bahwa seseorang memiliki iman dan keyakinan yang kuat terhadap apa yang akan dipercayainya.

Maka semakin patuh nasabah terhadap ajaran agamanya maka akan semakin dalam kepercayaannya terhadap bank syariah karena ajaran yang

---

<sup>18</sup> “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu menjadikan orang-orang yang diluar kalanganmu (seagama) sebagai teman kepercayaanmu, (karena) mereka tidak henti-hentinya menyusahkan kamu. Sungguh, telah nyata kebencian dari mulut mereka, dan apa yang tersembunyi dihati mereka lebih jahat. Sungguh, telah Kami terangkan kepadamu ayat-ayat (Kami, jika kamu mengerti.”

dianutnya merupakan jalan yang benar untuk menggunakan jasa Bank Syariah pada Bank Sumsel Babel Syariah.

## **5. Pengaruh Pengetahuan terhadap Kepercayaan nasabah**

Hasil penelitian ini menunjukkan pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini dibuktikan pada nilai  $T_{hitung} 4,850 > T_{tabel} 1,986$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Artinya pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah.

Pendapat Notoatmojo (2003) menjelaskan bahwa pengetahuan merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan pada seseorang serta sangat penting dalam membentuk perilaku sehingga tumbuh kepercayaan dalam diri nasabah tentang jasa bank syariah sehingga akan meningkatkan kepercayaan nasabah kepada jasa Bank Sumsel Babel Syariah.<sup>19</sup>

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tati Maryanti (2017)<sup>20</sup> yang menunjukkan hasil bahwa Pengetahuan responden bank syariah dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah bank syariah.

Tugas seorang muslim adalah untuk mempelajari agamanya dan mengamalkannya, dari pengetahuan tersebut didapatkannya kepercayaan bahwasanya apa yang ia pilih memang jalan yang benar dalam berekonomi. Karena Rasulullah Saw bersabda :

---

<sup>19</sup> Maryanti, "Analisis Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepercayaan Kepada Bank Syariah."

<sup>20</sup> Ibid.

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: بَلِّغُوا عَنِّي وَلَوْ آيَةً... (رواه البخاري)

Yang artinya “Dari ‘Abdullah bin Amru, sesungguhnya Nabi Saw bersabda “Sampaikanlah olehmu (apa-apa yang telah kamu peroleh) dariku walaupun hanya satu ayat Al Quran”). (H.R Bukhari). Dari ayat tersebut dapat diartikan bahwa apabila umat islam memahami ajaran-ajaran agamanya, mengerti hukum halal dan haram, serta mengerti perintah dan larangan agama yang telah ditetapkan oleh Allah SWT maka membuktikan bahwa adanya kepercayaan didalam hati nasabah bahwa Bank Sumsel Babel Syariah merupakan jalan yang benar dalam transaksi bermuamalah.

#### **6. Kepercayaan Memediasi Pengaruh Religiusitas terhadap Keputusan nasabah**

Hasil analisis dengan menggunakan sobel test menunjukkan hasil statistic (Z-Value) untuk pengaruh variabel kepercayaan sebagai variabel intervening antara variabel religiusitas dan keputusan nasabah sebesar 3.85484759 dan signifikan pada *Two-tailed probability* sebesar 0.00005790, karena Z-value > 1,96 atau P-value < 0,05 maka bisa disimpulkan bahwa *indirect effect* atau pengaruh tidak langsung signifikan, sejalan dengan temuan yang dilakukan sebelumnya menggunakan *Strategi Causal Step*.

Berdasarkan dari hasil perhitungan pengaruh tidak langsung atau *indirect effect* antara religiusitas terhadap keputusan nasabah melalui kepercayaan nasabah maka dapat diketahui bahwa kepercayaan nasabah terbukti sebagai variabel yang memediasi secara penuh atau *full mediation* dalam hubungan antara religiusitas terhadap keputusan nasabah dalam

menggunakan jasa Bank Sumsel Babel Syariah. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil perhitungan *indirect effect* atau pengaruh tidak langsung sebesar 0,3519 dan pengaruh total atau *total effect* variabel religiusitas terhadap keputusa nasabah dengan melalui kepercayaan sebagai variabel intervening sebesar 1,1956. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat religiusitas tidak menyebabkan nasabah memutuskan untuk menggunakan jasa Bank Sumsel Babel Syariah, tetapi harus dengan menambahkan kepercayaannya terlebih dahulu

Hasil penelitian ini sejalan dengan Novi Oktaviani (2018)<sup>21</sup> yang menunjukkan bahwa kepercayaan mampu memediasi pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa bank syariah.

#### **7. Kepercayaan Memediasi Pengaruh Pengetahuan terhadap Keputusan nasabah**

Hasil analisis dengan menggunakan sobel test menunjukkan nilai statistic (Z-Value) untuk pengaruh kepercayaan sebagai variabel intervening antara variabel pengetahuan dan keputusan nasabah sebesar 2.50032687 dan signifikan pada *Two-tailed probability* sebesar 0.01240788, karena Z-value > 1,96 atau P-value < 0,05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *indirect effect* atau pengaruh tidak langsung signifikan sejalan dengan temuan yang dilakukan menggunakan *Strategi Causal Step*.

Berdasarkan pada hasil perhitungan pengaruh tidak langsung atau *indirect effect* antara pengetahuan terhadap keputusan nasabah melalui

---

<sup>21</sup> Novi Oktaviani, "Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening" (2018).

kepercayaan maka dapat diketahui bahwa kepercayaan terbukti sebagai variabel yang memediasi secara parsial atau *partial mediation* dalam hubungan antara pengetahuan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Sumsel Babel Syariah KS Palembang. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil perhitungan pengaruh tidak langsung atau *indirect effect* sebesar 0,4379 dan pengaruh total atau *total effect* variabel pengetahuan terhadap keputusan nasabah dengan melalui kepercayaan sebagai variabel intervening sebesar 1,3362. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan mampu mempengaruhi keputusan nasabah secara langsung maupun tidak langsung dengan melibatkan kepercayaan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ika Septiana Wulandari (2018)<sup>22</sup> yang membuktikan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa bank syariah yang dimediasi oleh kepercayaan pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Semarang.

---

<sup>22</sup> Ika Septiana Wulandari, "Analisis Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Bank Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening," *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga* (2018).

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah ditentukan oleh peneliti, maka dapat diketahui bahwa hasil analisis data yang telah diolah menggunakan Aplikasi software SPSS versi 23 serta hasilnya telah dijelaskan pada bab IV, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Religiusitas tidak berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa Bank Sumsel Babel Syariah, yang artinya tingkat religiusitas seseorang masih belum menjadi tolak ukur dalam menggunakan jasa bank syariah.
2. Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa Bank Sumsel Babel Syariah, yang artinya nasabah menggunakan pengetahuan yang dimilikinya untuk menyeleksi produk dan jasa apa yang akan ia gunakan.
3. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Sumsel Babel Syariah, yang artinya nasabah memiliki kepercayaan terhadap Bank Sumsel Babel Syariah yang kemudian memutuskan untuk menggunakan jasa dan produk Bank Sumsel Babel Syariah.

4. Religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, yang artinya tingkat keimanan nasabah membuat nasabah percaya bahwa menggunakan jasa Bank Sumsel Babel Syariah merupakan jalan yang benar menurut agama untuk mengalokasikan keuangannya.
5. Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, yang artinya pengetahuan yang dimiliki nasabah membuatnya percaya terhadap jasa Bank Sumsel Babel Syariah
6. Religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa Bank Sumsel Babel Syariah yang dimediasi oleh kepercayaan.
7. Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa Bank Sumsel Babel Syariah yang dimediasi oleh kepercayaan.

## **B. SARAN**

### **1. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk melihat faktor-faktor lain yang berkaitan dengan keputusan nasabah serta melakukan pengembangan variabel selain religiusitas, pengetahuan dan kepercayaan agar hasil dari pembahasan dapat dijelaskan secara menyeluruh variabel yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Serta dalam penelitian ini peneliti hanya mengambil responden pada nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang saja, sehingga penelitian selanjutnya peneliti menyarankan lebih baik mengambil responden dari nasabah bank syariah lainnya dengan jumlah populasi yang lebih beragam.

### **2. Bagi Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang**

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan Jasa Bank Sumsel Babel Syariah. Sehingga diharapkan Bank Sumsel Babel Syariah harus tetap mempertahankan kepercayaan nasabah atas jasa yang telah diberikannya. Jika kepercayaan nasabah kepada Bank Sumsel Babel Syariah terus meningkat maka nasabah tidak akan berpaling ke bank lain

dan akan tetap menggunakan jasa yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.

Serta menunjukkan bahwa religiusitas tidak berpengaruh secara langsung terhadap keputusan nasabah maka diharapkan bagi pihak bank untuk terus melakukan sosialisasi pentingnya bertransaksi di bank syariah agar kegiatan transaksi umat muslim menjadi berkah serta sejalan dengan apa yang diperintahkan oleh Allah SWT beserta Rasulullah SAW.