

ABSTRAK

Oleh

sulistyaindo@gmail.com

Secara umum, penelitian ini dilakukan guna bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran kepercayaan sebagai variabel mediasi atas pengaruh religiusitas dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa bank syariah pada Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. Penelitian ini memakai metode kuantitatif. Dengan memakai metode penyebaran kuesioner kepada 96 nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang, dilaksanakan uji kualitas data, uji asumsi klasik dan analisis jalur melalui program SPSS 23.0 *for Windows*.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa religiusitas tidak berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah, dengan nilai $T_{hitung} (1,803) < T_{tabel} (1,986)$. Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai $T_{hitung} (7,651) > T_{tabel} (1,986)$. Religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai $T_{hitung} (2,952) > T_{tabel} (1,986)$. Apabila nilai $T_{hitung} (4,850) > T_{tabel} (1,986)$, maka menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai $T_{hitung} (1,719) > T_{tabel} (1,696)$. Kepercayaan nasabah sebagai variabel intervening mengambil nilai signifikan (a) dan (b) $< 0,05$ pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah dan kepercayaan sebagai *full mediation* ($0,000 < 0,05$). Nilai signifikan (a) dan (b) $< 0,05$ untuk menyesuaikan pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah dengan kepercayaan nasabah sebagai *partial mediation* ($0,000 < 0,05$).

Keyword : Religiusitas, Pengetahuan, Kepercayaan nasabah, Keputusan Nasabah