

**PENGARUH PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH  
UNTUK MENABUNG DI BANK SUMSEL BABEL SYARIAH CAPEM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**



**OLEH :**

**SELAWATI**

**NIM : 1526100141**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya**

**(A.Md)**

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH**

**PALEMBANG**

**2019**



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

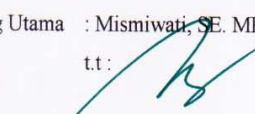
Formulir E.4

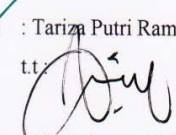
**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR  
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH**

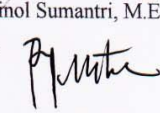
Nama : Selawati  
Nim/Jurusan : 1526100141 / D3 Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung di Bank Sumsel Babel Syariah Capem UIN Raden Fatah Palembang

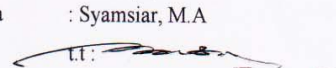
Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

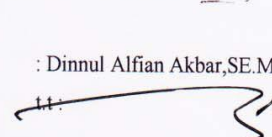
**PANITIA UJIAN TUGAS AKHIR**


Tanggal 10 Desember 2019 Pembimbing Utama : Mismiwati, SE. MP  
t.t. : 

Tanggal 10 Desember 2019 Pembimbing Kedua : Tariza Putri Ramayanti, SE. M.Si  
t.t. : 

Tanggal 10 Desember 2019 Penguji Utama : Rimol Sumantri, M.E.I  
t.t. : 

Tanggal 10 Desember 2019 Penguji Kedua : Syamsiar, M.A  
t.t. : 

Tanggal 10 Desember 2019 Ketua : Dinnul Alfian Akbar, SE.M.Si  
t.t. : 

Tanggal 10 Desember 2019 Sekretaris : Hj. Siti Mardiah, S.H.I., M.SH  
t.t. : 



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5  
Telp. (0711), Fax (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

---

**PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Selawati  
NIM : 1526100141  
Program : D3 Perbankan Syariah

Menyatakan, bahwa tugas akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, Desember 2019

Saya yang menyatakan,



**Selawati**

**NIM.1526100141**



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5

Telp. (0711), Fax (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

---

**PENGESAHAN**

Tugas Akhir berjudul : Pengaruh Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah  
Untuk Menabung Di Bank Sumsel Babel Syariah  
Capem UIN Raden Fatah Palembang

Ditulis oleh : Selawati

NIM : 1526100141

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya  
(A.Md)

Palembang, Desember 2019

Dekan,

**Dr. Qodariah Barkah, M.H.I**

**NIP. 197011261997032002**



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5  
Telp. (0711), Fax (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

**Formulir C.2**

**NOTA DINAS**

**Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah tugas akhir berjudul:

Pengaruh Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung di Bank Sumsel Babel Syariah Capem UIN Raden Fatah Palembang.

Yang ditulis oleh:

Nama : Selawati  
NIM : 1526100141  
Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa tugas akhir tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam sidang *munaqosyah* ujian tugas akhir.

*Wassalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

**Palembang, Desember 2019**

**Pembimbing Utama**

**Mismiwati, SE., MP**  
NIP. 196810272014112001

**Pembimbing Kedua**

**Tariza Putri Ramavanti, SE., M.Si**  
NIDN.2009078303

## **Motto dan Persembahan**

**Motto :**

***“Sesuatu Yang Belum Dikerjakan Seringkali Tampak Mustahil, Kita Baru Yakin Kalau Kita Telah Berhasil Melakukannya Dengan Baik”***

**Ku Persembahkan Untuk :**

- ♥ **Ayahanda Marlan Dan Ibunda Warsiati Tersayang**
- ♥ **Kakakku Mujiyanto dan Adikku Lia Lestari Tersayang**
- ♥ **Suami Tercinta Ari Sutiono**
- ♥ **Sahabat dan Teman Seperjuangan**
- ♥ **Almamater Kebanggaan**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung di Bank Sumsel Babel Syariah Capem UIN Raden Fatah Palembang. Data yang digunakan merupakan data primer berupa kuesioner yang disebar, sedangkan sampel penelitian menggunakan rumus Slovin sebanyak 100 responden terpilih. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode analisis regresi sederhana. Variabel penelitian terdiri dari variabel bebas yaitu 1) Pengetahuan dengan indikator: pengetahuan produk, pengetahuan pemakaian, dan pengetahuan pembelian. Sedangkan variabel terikat adalah variabel keputusan pembelian dengan indikator: pilihan produk, pilihan merek, pilihan saluran pembelian, dan waktu pembelian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah untuk menabung di Bank Sumsel Babel Syariah Capem UIN Raden Fatah Palembang. Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan secara simultan dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah. Sedangkan nilai Adjusted R Square menunjukkan bahwa sebesar 0.252 atau 25,2.0% variabel keputusan nasabah dijelaskan oleh variabel bebas, sedangkan sisanya 74,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

**Kata Kunci: Pengetahuan, dan Keputusan Nasabah**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

*Alhamdulillahirobbil'alamin*, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Allah *Subhanallah wata'ala* dengan limpahan karunia dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Pengaruh Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Sumsel Babel Syariah Capem UIN Raden Fatah Palembang**. Sholawat beriring salam selalu tercurahkan kepada baginda besar Nabi Muhammad SAW, beserta para sahabat serta para pengikutnya hingga *yaumul akhir*.

Penyusunan tugas akhir ini sebagai syarat guna mencapai gelar Ahli Madya di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Penulis menyadari keterbatasan kemampuan sebagai peneliti, yang tidak akan berhasil menyelesaikan tugas akhir tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Karenanya, pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua Tercinta Bapak Marlan dan Ibu Warsiati, Kakak Terhebat Mujiyanto beserta keluarga kecilnya, serta adikku satu-satunya Lia Lestari, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, serta dukungan yang kalian berikan kepadaku.
2. Bapak Prof, Drs. H. M. Sirozi, M.A., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Ibu Dr. Qodariah Barkah M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.



4. Bapak Dinnul Alfian Akbar, S.E., M.Si selaku Ketua Prodi D3 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Mismiwati, S.E., M.P selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dan juga sekaligus sebagai dosen pembimbing utama penulis yang telah banyak meluangkan waktu memberikan arahan, semangat, dan motivasi dalam menyusun tugas akhir ini.
6. Ibu Tariza Putri Ramayanti, SE,M.Si sebagai dosen pembimbing kedua yang telah banyak meluangkan waktu memberikan arahan, semangat, dan motivasi dalam menyusun tugas akhir ini.
7. Bapak Muhammadiyah, SE.,M.Si sebagai dosen pembimbing akademik penulis.
8. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah banyak berperan dalam menyumbangkan ilmu, wawasan, dan pengetahuan kepada penulis.
9. Bapak Herman Fellani selaku pimpinan Bank Sumsel Babel Capem Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang beserta para karyawannya yang telah memberikan waktu serta kemudahan bagi penulis untuk melakukan penelitian.
10. Suami tercinta Ari Sutiono serta sahabat tercintaku Desi Anggraini dan Partini yang selalu menyemangatiku, membantuku , memberi motivasi dan yang selalu mendengar keluh kesahku saat menyusun tugas akhir ini.

11. Sahabat-sahabat seperjuanganku, Ranti Purwasih, Santi Putri Pratiwi dan Winda Ayu Pratiwi. Terima kasih banyak atas semangat dan kerjasamanya.
12. Keluarga besar D3 Perbankan Syariah 4 (2015) yang telah menjadi bagian penting selama masa kuliah penulis.

Penulis menyadari di dalam tugas akhir ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi sempurnanya tugas akhir ini. Akhir kata hanya kepada Allah SWT penulis memanjatkan do'a agar Allah senantiasa memberikan balasan atas kebaikan yang telah mereka berikan. Amin.

Palembang,  
Penulis

Selawati  
NIM: 1526100141

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Teori .....	10
1. Keputusan Pembelian .....	10
a. Pengertian Keputusan Pembelian .....	10
b. Proses Pengambilan Keputusan.....	12
c. Faktor-Faktor Keputusan Pembelian .....	13
d. Indikator Keputusan Pembelian .....	15
2. Pengetahuan .....	16

a. Pengertian Pengetahuan .....	16
b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan .....	19
c. Jenis-Jenis Pengetahuan Konsumen .....	20
B. Penelitian Terdahulu .....	23
C. Kerangka Pemikiran .....	24
D. Pengembangan Hipotesis.....	24

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Setting Penelitian .....	25
B. Desain Penelitian.....	25
C. Jenis dan Sumber Data .....	25
1. Jenis Data .....	25
2. Sumber Data.....	25
D. Populasi dan Sampel .....	26
1. Populasi.....	26
2. Sampel.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data .....	28
1. Kuesioner .....	28
2. Dokumentasi.....	28
F. Definisi Operasional Variabel .....	28
G. Instrumen Penelitian.....	29
1. Uji Validitas .....	29
2. Uji Reliabilitas.....	29
H. Teknik Analisis Data .....	30
1. Uji Asumsi Klasik .....	30
a. Uji Normalitas.....	30
b. Uji Linieritas .....	30
c. Uji Multikolinieritas.....	31
d. Uji Heterokedastisitas .....	31
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	32

3. Uji Hipotesis.....	32
a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	32
b. Pengujian Secara Parsial (Uji t) .....	33

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	34
1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	34
2. Visi dan Misi Perusahaan .....	36
3. Struktur Organisasi.....	36
B. Karakteristik Responden .....	38
1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
2. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	39
4. Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	39
5. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Tabungan.....	40
C. Uji Instrumen Penelitian.....	40
1. Uji Validitas .....	40
2. Uji Reliabilitas.....	42
D. Hasil Analisis Data.....	42
1. Uji Asumsi Klasik .....	42
a. Uji Normalitas.....	42
b. Uji Linieritas.....	43
c. Uji Multikolinieritas.....	44
d. Uji Heterokedastisitas .....	45
2. Analisis Regresi Sederhana.....	45
3. Uji Hipotesis.....	47
a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	47
b. Pengujian Secara Parsial (Uji t) .....	47

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan..... 49  
B. Saran..... 49

**DAFTAR PUSTAKA..... 50**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Perkembangan Jaringan Kantor Perbankan Syariah .....	2
Tabel 1.2	: Jumlah Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Capem UIN Raden Fatah Palembang .....	3
Tabel 1.3	: <i>Research Gap</i> Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah .....	7
Tabel 2.1	: Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1	: Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 4.1	: Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2	: Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
Tabel 4.3	: Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	39
Tabel 4.4	: Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	39
Tabel 4.5	: Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Tabungan .....	40
Tabel 4.6	: Hasil Uji Validitas Pengetahuan .....	41
Tabel 4.7	: Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah .....	41
Tabel 4.8	: Hasil Uji Reabilitas .....	42
Tabel 4.9	: Hasil Uji Normalitas.....	43
Tabel 4.10	: Hasil Uji Linieritas .....	44
Tabel 4.11	: Hasil Uji Multikolinieritas .....	44
Tabel 4.12	: Hasil Uji Heterokedastisitas.....	45
Tabel 4.13	: Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .....	46
Tabel 4.14	: Hasil <i>Model Summary</i> .....	47
Tabel 4.15	: Hasil Uji Signifikan Parsial .....	48

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir .....	24
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi .....	37