

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, RELIGIUSITAS, DAN PENGETAHUAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA NASABAH BANK MANDIRI
SYARIAH DI KABUPATEN BANJARNEGARA**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Manajemen S1

**NEVI ADELIYANA
1602010236**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, RELIGIUSITAS, DAN
PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG
PADA NASABAH BANK MANDIRI SYARIAH
DI KABUPATEN BANJARNEGARA**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Manajemen S1**

**Oleh :
NEVI ADELIYANA
1602010236**

Diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing



**M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si
NIK. 2160159**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Nevi Adeliyana
NIM : 1602010236
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Mandiri Syariah di Kabupaten Banjarnegara

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si

Anggota 1 : Arini Hidayah, S.E., M.Si

Anggota 2 : Wida Purwidiyanti, S.E., M.Sc.

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 28 Januari 2021

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si.
NIK/NIP. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nevi Adeliyana
NIM : 1602010236
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Mandiri Syariah di Kabupaten Kabnjarnegara

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 28 Januari 2021
Yang membuat pernyataan,



Nevi Adeliyana
Nevi Adeliyana

MOTTO

“Jika ingin hidup bahagia, terikatlah pada tujuan, bukan orang atau benda”

(Nevi Adeliyana)

“Ambilah kebaikan dari apa yang dikatakan, jangan melihat siapa yang mengatakan”

(Muhammad SAW)

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yg sabar”

(Qs Al Baqarah : 153)

“Pendidikan memiliki akar yang pahit, tapi buahnya manis”

(Aristoteles)



PERSEMBAHAN



Dengan mengucapkan Basmallah dan syukur, kupersembahkan skripsi penuh perjuangan ini kepada :

Bapakku Suparmo, Ibuku Siti Nurul Faizah,

Terima kasih atas setiap lantunan doa dan tetesan keringat yang tak bisa terhitung, semoga Allah memberkahi dan mengganti segalanya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahilahirabil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns. M.Kep. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Muchammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
5. Wida Purwidiyanti, S.E.,M. Sc, selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.

6. Arini Hidayah, S.E.M.Si, selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
8. Kedua orang tua saya bapak Suparmo dan ibu saya Siti Nurul Faizah sosok yang luar biasa selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil serta doa yang tiada henti kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Subhan Akbar, Mohammad Masrur M, Satria Bangkit Prasetyo, Adrian Pratama, M. Salis Nurbahar, Arvan Fajar P, Adib Satya, Syifa Tsania R, Shinta S, Abimanyu, terimakasih atas segala masukan dan motivasinya selama ini.
10. Teman-teman yang selalu memberi semangat Andika Pramaswara, Vita Melia P, Maynita, Ressay Junior, Iqbal W, terimakasih untuk selalu mendo'akan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu wata'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 28 Januari 2021

Penulis



Nevi Adeliyana

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nevi Adeliyana
NIM : 1602010236
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, RELIGIUSITAS, DAN PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA NASABAH BANK MANDIRI SYARIAH DI KABUPATEN BANJARNEGARA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinfomatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 28 Januari 2021
Yang menyatakan,



Nevi Adeliyana

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, RELIGIUSITAS, DAN
PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA
NASABAH BANK MANDIRI SYARIAH DI KABUPATEN
BANJARNEGARA**

Nevi Adeliyana, M. Agung Miftahuddin²

neviadeliyana83@gmail.com

Muchammadagungm@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, religiusitas dan pengetahuan terhadap keputusan menabung pada nasabah Bank Syariah Mandiri Banjarnegara. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan mempertimbangkan kriteria tertentu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 110 responden. Analisis data menggunakan IBM SPSS 20 dengan teknik analisis regresi linier berganda, uji instrument penelitian, uji asumsi klasik, koefisien determinasi. Alat uji hipotesis yang digunakan yaitu uji F dan uji t. Hasil dari penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan, religiusitas dan pengetahuan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap keputusan menabung pada nasabah Bank Syariah Mandiri Banjarnegara.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Religiusitas, Pengetahuan, Keputusan Menabung

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, RELIGIOSITY, AND
KNOWLEDGE ON SAVING DECISIONS TO BANK MANDIRI SYARIAH
CUSTOMERS IN BANJARNEGARA REGENCY***

Nevi Adeliyana, M. Agung Miftahuddin²

neviadeliyana83@gmail.com

Muchammadagungm@gmail.com

**Faculty of Economics and Business
University of Muhammadiyah Purwokerto**

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the influence of service quality, religiosity and knowledge on saving decisions to customers of Bank Syariah Mandiri Banjarnegara. This type of research is quantitative research. Sampling techniques in this study use purposive sampling taking into account certain. The sample used in this study was 110 respondents. Data analysis using IBM SPSS 20 with multiple linear regression analysis techniques, research instrument test, classical assumption test, coefficient of determination. The hypothesis testing tool used is the F test and t test. The results of the study explained that the quality of service, religiosity and knowledge affect simultaneously and partially the decision to save money to customers of Bank Syariah Mandiri Banjarnegara.

Keywords: *Quality of Service, Religiosity, Knowledge, Saving Decisions*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori	12
1. Keputusan Menabung Pada Bank Syariah.....	12
2. Kualitas Pelayanan	18
3. Religiusitas	21
4. Pengetahuan.....	24
5. Bank Syariah.....	31
6. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Non Syariah.....	32
B. Hasil Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Pemikiran	37
D. Hipotesis	42

BAB III	METODE PENELITIAN	43
A.	Jenis Penelitian	43
B.	Populasi dan Sampel.....	43
1.	Populasi	43
2.	Sampel	44
C.	Metode Pengumpulan Data	45
D.	Variabel Penelitian	46
1.	Variabel Independen	46
2.	Variabel Dependen	46
E.	Definisi Operasional	46
F.	Metode Analisi Data	50
1.	Uji Instrumen Penelitian.....	50
2.	Uji Asumsi Klasik	51
3.	Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.	Uji Kelayakan Model.....	54
5.	Uji Parsial (Uji t)	56
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A.	Hasil Penelitian.....	61
1.	Sejarah Bank Syariah Mandiri	61
2.	Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri.....	63
B.	Karakteristik Responden.....	64
1.	<i>Response Rate</i>	64
2.	Gambaran Umum Responden.....	64
C.	Statistik Deskriptif Jawaban Responden	68
D.	Metode Analisi Data	72
1.	Uji Instrumen Penelitian.....	72
2.	Uji Asumsi Klasik	76
E.	Uji Analisis Data	79
1.	Uji Analisis Regresi Linier Berganda	79
2.	Uji Kelayakan Model	81
3.	Uji Parsial (t test)	83
F.	Pembahasan	87

BAB V	PENUTUP	93
	A. Kesimpulan	93
	B. Keterbatasan Penelitian	93
	C. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN.....		101



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Non Syariah	32
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Indikator Keputusan Menabung.....	47
Tabel 3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	48
Tabel 3.3 Indikator Religiusitas	49
Tabel 3.4 Indikator Pengetahuan	50
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	64
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden	65
Tabel 4.3 Tafsiran Nilai Rata-Rata	69
Tabel 4.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Keputusan Menabung.....	70
Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Religiusitas.....	71
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Pengetahuan	73
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Menabung.....	73
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	74
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Religiusitas	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan	75
Tabel 4.12 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	77
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	79
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
Tabel 4.16 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	82
Tabel 4.17 Hasil Nilai Koefisien Determinasi	83
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	84
Tabel 4.19 Hasil Uji T.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Proses Pembelian Melalui Lima Tahap	13
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	41
Gambar 3.1 Kurva uji F	56
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	58
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	59
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	60
Gambar 4.1 Kurva Uji F.....	83
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	85
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	86
Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	87

