

**PENGARUH RELIGIUSITAS, KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK  
SYARIAH MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI  
(Studi kasus Masyarakat Purwokerto)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (S1)  
Manajemen.

**ANANDA AYU PUTRI ANDRIANI  
1602010160**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH RELIGIUSITAS, KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK  
SYARIAH MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI  
(Studi kasus Masyarakat Purwokerto)**



**SKRIPSI**

Oleh:

**ANANDA AYU PUTRI ANDRIANI  
1602010160**

**Diterima dan di setujui oleh:**

**Pembimbing**



**Dra. Hj. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si.**

**NIK. 2160128**



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh ;

Nama : Ananda Ayu Putri Andriani  
NIM : 1602010160  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Masyarakat Purwokerto).

Telah berhasil dipertankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan Yang telah diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S,M) program studi manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Dra. Hj. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si. (  )  
Anggota 1 : Hj. Herni Justiana Astuti, SE., M.Si., Ph.D. (  )  
Anggota 2 : Restu Frida Utami, SE., M.Si. (  )

Ditetapkan di : Purwokerto  
Tanggal : 21 Januari 2020

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Akhdad Darmawan, SE., M.Si  
NIK. 2160148

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ananda Ayu Putri Andriani  
NIM : 1602010160  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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 karya orang lain.

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

Purwokerto, 21 Januari 2020  
Yang membuat pernyataan



Ananda Ayu Putri Andriani

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 : Ananda Ayu Putri Andriani  
NIM : 1602010160  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

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

**PENGARUH RELIGIUSITAS, KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK  
SYARIAH MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI  
(Studi Kasus Masyarakat Purwokerto)**

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

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Purwokerto

Pada tanggal : Januari 2020

Yang menyatakan,



Ananda Ayu Putri Andriani


## **MOTTO**

**HASBUNALLAH WANI'AMAL WAKIL, NI'MAL MAULA WANI'MAN  
NASHIR(ALLAH TELAH MENCUKUPI DIRIKU DAN SEBAIK-  
BAIKNYA WAKIL DAN AMAN SENTOSA BAGI TIAP-TIAP ORANG  
YANG TAKUT )**

**BARANG SIAPA YANG KELUAR UNTUK Mencari Ilmu, MAKA  
DIA BERADA DIJALAN ALLAH (HR. TURMUDZI)**



## PERSEMBAHAN



Yang utama dari segalanya Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi. Ibunda dan Ayahanda Tercinta sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Ayah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk ibu dan ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik, Terima kasih Ibu... Terima Kasih Ayah.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat –nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis 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) Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya;
- 2) Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang laksana penyusunan skripsi kepada saya;
- 3) Dra. Hj. Tri Septin Muji Rahayu, M.si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 4) Hj. Herni Justiana Astuti, SE, M.Si Ph.D yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen;
- 5) Restu Frida Utami, SE, M.Si yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen;
- 6) Seluruh jajaran Dosen dan Staf TU Fakultas Ekonomi dan Bisnis;
- 7) Kedua orang tua bersama adik yang telah memberikan doa dan dukungan selama proses pembuatan skripsi;
- 8) Teman-teman angkatan 2016 khususnya (Nurul, Vina, Hesti, Agnes) dan rekan mahasiswa program Studi S1 Manajemen kelas C ; serta
- 9) Sahabatku Wening Wulandari (persahabatan dan kebersamaan kita tak akan kulapan) terima kasih atas doanya, untuk orang terdekat saya (Angger Damarrmas) yang selalu membantu di dalam penyusunan skripsi dan atas perhatian selama ini terhadap penulis.

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

Purwokerto, Januari 2020



Ananda Ayu Putri Andriani



**PENGARUH RELIGIUSITAS, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK SYARIAH MELALUI  
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**(Studi Kasus Masyarakat Purwokerto)**

**Ananda Ayu Putri Andriani<sup>1</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
E-mail: [anandaayuputri98@gmail.com](mailto:anandaayuputri98@gmail.com)

**Tri Septin Muji Rahayu<sup>2</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
E-mail : [septinharyanto@gmail.com](mailto:septinharyanto@gmail.com)

**ABSTRAK**

Perkembangan perbankan syariah menjadi menarik untuk dikaji karena memiliki kekhasannya dan menggambarkan kegiatan yang berbasis syariah. Religiusitas dan kualitas pelayanan sebagai pengukurannya serta keterkaitannya dengan kepercayaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan tingkat religiusitas, kualitas pelayanan terhadap perilaku nasabah dalam keputusan menggunakan bank syariah baik secara langsung atau dimediasi oleh kepercayaan.

Penelitian ini dilakukan di Purwokerto, pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang disebarakan pada 120 responden. Data diolah dengan menggunakan program spss 24 tahun 2018 dan uji sobel test. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa religiusitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan; religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah; kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah; kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah; kepercayaan tidak memediasi hubungan antara religiusitas terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah; kepercayaan memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah.

Kata kunci: Religiusitas. Kualitas pelayanan, kepercayaan, keputusan nasabah

**THE EFFECT OF RELIGIUSITY, SERVICE QUALITY  
ON DECISIONS TO BECOME CUSTOMERS OF SHARIA  
BANKS THROUGH TRUST AS VARIABLES OF MEDIATION  
(Case Study of the Purwokerto Society)**

**Ananda Ayu Putri Andriani<sup>1</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
E-mail: [anandaayuputri98@gmail.com](mailto:anandaayuputri98@gmail.com)

**Tri Septin Muji Rahayu<sup>2</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
E-mail : [septinharyanto@gmail.com](mailto:septinharyanto@gmail.com)

**ABSTRACT**

The development of sharia banking is interesting to study because it has its uniqueness and reflects sharia-based activities. Religiosity and service quality as an assessment and its relation to trust. This study aims to analyze the relationship of the level of religiosity, service quality to the interests in the decision to use Islamic banks either directly or mediated by trust.

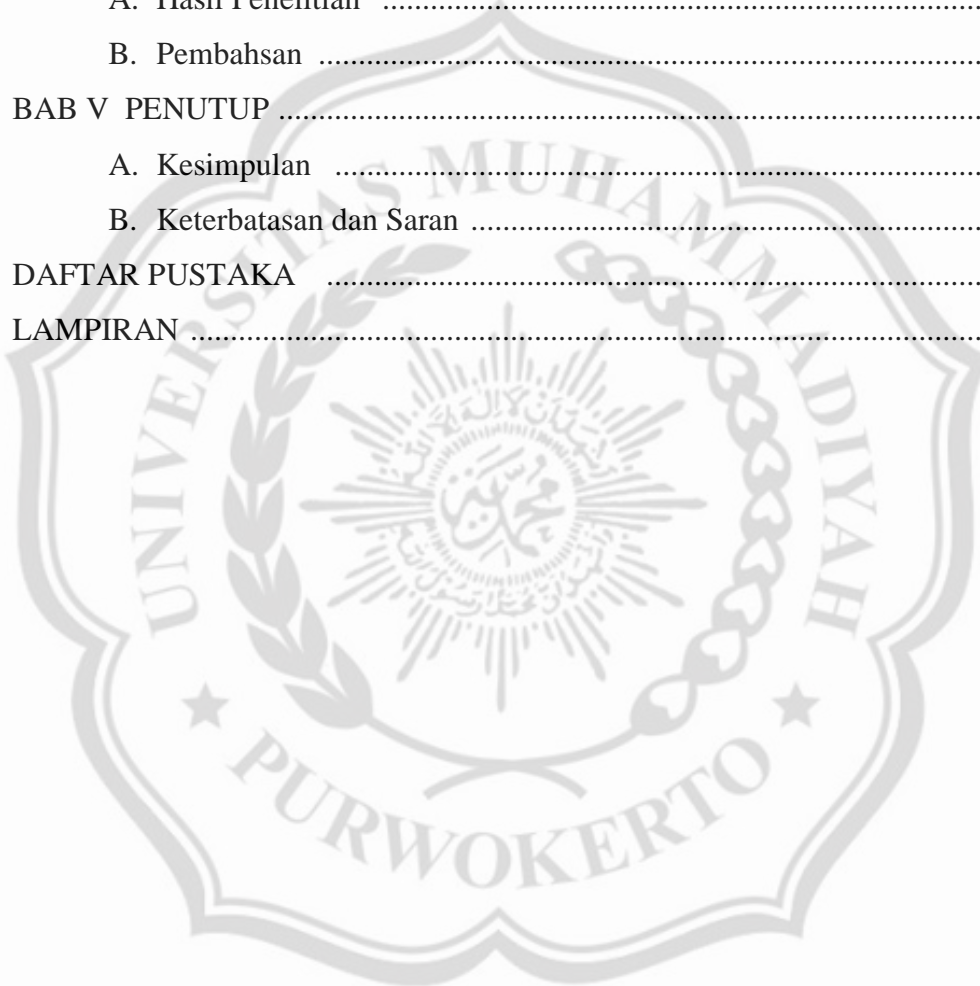
This research was conducted in Purwokerto, collecting data conducted with a questionnaire distributed to 120 respondents. The data is processed using the SPSS 24 program in 2018 and the sobel test. The results of this study can prove the conclusion of religiosity is not positive and significant to the trust in the quality of service significantly influences trust; religiosity of significant importance to shopping decisions; significant quality of service to the outcome of the decision; Significant trust in approval decisions; Trust does not mediate the relationship between religiosity towards decisions using Islamic banks; Trust mediates the relationship between service quality and decisions using Islamic banks.

Keywords: Religiosity, Service quality, Trust, Customer Decision.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR LAMPIRAN .....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Pembatasan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Landasan Teori .....	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	30
C. Kerangka Penelitian .....	40
D. Hipotesis .....	45
BAB III METODE PENELITIAN .....	47
A. Jenis Penelitian .....	47
B. Populasi dan Sampel .....	47
C. Metode Pengumpulan Data .....	50

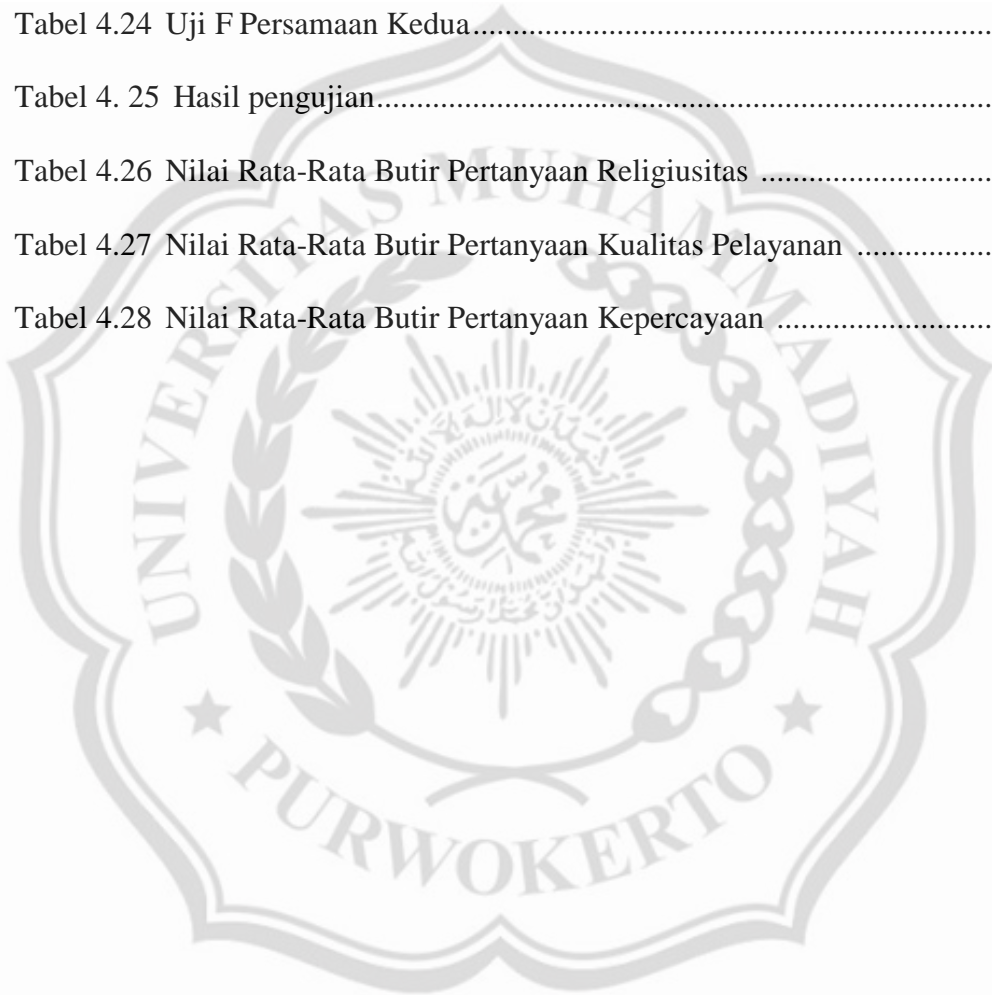
D. Instrumen Penelitian .....	50
E. Variabel Penelitian .....	50
F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	52
G. Metode Analisis Data .....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>65</b>
A. Hasil Penelitian .....	65
B. Pembahasan .....	93
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>106</b>
A. Kesimpulan .....	106
B. Keterbatasan dan Saran .....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>110</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1	Dalam penelitian ini operasional setiap variabel yang digunakan .....	52
Tabel 4.1	Data Responden.....	66
Tabel 4.2	Jenis Kelamin.....	67
Tabel 4.3	Usia.....	68
Tabel 4.4	Agama .....	68
Tabel 4.5	Pendidikan Terakhir .....	69
Tabel 4.6	Jenis Pekerjaan .....	70
Tabel 4.7	Produk Yang Digunakan .....	71
Tabel 4.8	Uji Validitas Religiusitas .....	72
Tabel 4.9	Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 4.10	Uji Validitas Kepercayaan .....	74
Tabel 4.11	Uji Validitas Keputusan Nasabah .....	75
Tabel 4.12	Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 4.13	Uji Normalitas persamaan pertama .....	77
Tabel 4.14	Uji Normalitas persamaan kedua .....	77
Tabel 4.15	Uji multikolinearitas persamaan pertama.....	78
Tabel 4.16	Uji multikolinearitas persamaan kedua .....	78
Tabel 4.17	Uji heterokedastisitas persamaan pertama .....	79
Tabel 4.18	Uji heterokedastisitas persamaan kedua .....	79
Tabel 4.19	Uji linear berganda persamaan pertama .....	80

Tabel 4.20 Uji linear berganda persamaan kedua .....	81
Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R2) Persamaan Pertama ....	82
Tabel 4.22 Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R2) Persamaan kedua .....	83
Tabel 4.23 Uji F Persamaan Pertama .....	84
Tabel 4.24 Uji F Persamaan Kedua.....	85
Tabel 4. 25 Hasil pengujian.....	92
Tabel 4.26 Nilai Rata-Rata Butir Pertanyaan Religiusitas .....	93
Tabel 4.27 Nilai Rata-Rata Butir Pertanyaan Kualitas Pelayanan .....	94
Tabel 4.28 Nilai Rata-Rata Butir Pertanyaan Kepercayaan .....	98



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka pemikiran .....	45
Gambar 3.1	Kurva uji F.....	58
Gambar 3.2	Kurva Uji t.....	59
Gambar 4.1	Kurva Uji F.....	84
Gambar 4.2	Kurva uji F .....	85
Gambar 4,3	Kurva uji t.....	86
Gambar 4.4	Kurva uji t.....	87
Gambar 4.5	Kurva uji t.....	87
Gambar 4.6	Kurva uji t.....	88
Gambar 4.7	Kurva uji t.....	89
Gambar 4.8	Calculator sobel.....	90
Gambar 4.9	Calculator sobel.....	91

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....	113
Lampiran 2 Tabel Profil Responden .....	118
Lampiran 3 Output SPSS 24,2018 .....	143
Lampiran 4 r tabel .....	153
Lampiran 5 Tabel Uji t .....	157
Lampiran 6 Bukti Responden.....	170

