

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN RELIGIUSITAS  
TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG PADA  
BPRS AL-WASHLIYAH KRAKATAU MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi  
Perbankan Syariah*

Oleh

**SITI JUNIAR**

**NPM : 2201270015**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2026**

## *PERSEMBAHAN*

*Karya Ilmiah ini saya persembahkan kepada kedua Orang tuaku tersayang*

*Ayahanda Sugiyo*

*Ibunda Siti Bahrah*

*Kakanda Ida Nova*

*Sahabat, Teman-Teman beserta Kerabat yang sudah mensupport saya.*

*Terimakasih atas do'a, semangat, motivasi, pengorbanan, nasihat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.*

*Motto*

*"Kesulitan bukan untuk  
menghentikanmu, tetapi untuk  
membuktikan seberapa kuat kamu  
bertahan"*

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Juniar  
NPM : 2201270015  
Jenjang Pendidikan : S1 (Strata Satu)  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan” merupakan karya asli saya. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil plagiarisme maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 07 April 2026

  
Siti Juniar  
2201270015

  
METERAI  
TEMPEL  
3F1ANX210065304

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN RELIGIUSITAS  
TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG PADA  
PT BPRS AL-WASHLIYAH KRAKATAU MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas Dan Memenuhi Syarat – Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Perbankan Syariah*

**Oleh :**

**Siti Juniar**  
**NPM : 2201270015**

**Program Studi Perbankan Syariah**

Pembimbing  


**Dr. Pani Akhiruddin Siregar, M.A.**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN**

Nomor : Istimewa  
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar  
Hal : Skripsi

Medan, 07 April 2026

**Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Di  
Medan**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Siti Juniar** yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Ekonomi Perankan Syariah pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

**Pembimbing**



**Dr. Pani Akhiruddin Siregar, M.A.**



UMSU  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Sila kunjungi kami di agar distributed Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/11/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

http://fai@umsu.ac.id | Email: fai@umsu.ac.id | Facebook: umsumedan | Instagram: umsumedan | Twitter: umsumedan | YouTube: umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
 Fakultas : Agama Islam  
 rogram Studi : Perbankan Syariah  
 Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Isra Hayati, S.Pd., M.Si.  
 Dosen Pembimbing : Dr. Pani Akhiruddin Siregar, M.A.

Nama Mahasiswa : Siti Juniar  
 Npm : 2201270015  
 Semester : VIII  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
30 Maret 2026	perbaiki bab 14 pada uji validitas dan uji reliabilitas	[Signature]	
31 Maret 2026	Perbaiki kesimpulan dan saran	[Signature]	
2 April 2026	perbaiki Abstrak	[Signature]	
4 April 2026	perbaiki Abstrak, Metode IMRAD	[Signature]	
6 April 2026	Penulisan Abstrak masih salah	[Signature]	
7 April 2026	ACC Skripsi	[Signature]	

Medan, 07-04-2026

Diketahui/Disetujui  
Dekan  
Asoc. Prof. Dr. Zailani, S.Pd.I., M.A.

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi

Pembimbing Skripsi

Dr. Isra Hayati, S.Pd., M.Si.

Dr. Pani Akhiruddin Siregar, M.A.

Dr. Pani Akhiruddin Siregar, M.A.

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

NAMA MAHASISWA : Siti Juniar  
NPM : 2201270015  
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah  
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan

Medan, 07 April 2026

Pembimbing

  
Dr. Pani Akhiruddin Siregar, M.A.

DI SETUJUI OLEH:  
KETUA PROGRAM STUDI

  
Dr. Isra Hayati, S.Pd., M.Si.

Dekan,



Assoc Prof. Dr. Zailani, S.Pd.I., M.A.



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**


Skripsi ini disusun oleh

Nama Mahasiswa : **Siti Juniar**  
NPM : **2201270015**  
Program Studi : **Perbankan Syariah**  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan**

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 07-04-2026

Pembimbing

  
**Dr. Pani Akbiruddin Siregar, M.A.**

**DISETUJUI OLEH :  
KETUA PROGRAM STUDI**

  
**Dr. Isra Hayati, S.Pd., M.Si.**

Dekan,

  
**Assoc. Prof. Dr. Zailani, S.Pd.I., M.A.**



**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN KEPUTUSAN BERSAMA  
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
REPUBLIK INDONESIA**

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

**A. Konsonan**

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet

س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
فا	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

## 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	a	a
ِ	Kasrah	i	i
ُ	Dammah	u	u

## 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَا	Fathah dan ya	ai	a dan u
وَا	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سُئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

## C. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ..يَ..وَ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
يِ..وِ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
وُ..وِ	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

#### D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup  
Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".
2. Ta' marbutah mati  
Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".
3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

## E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

## F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

### 1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

### 2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

## G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْئٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

## H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ / Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/  
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

## I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/  
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ                      Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا                      Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

## J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## ABSTRAK

### **Siti Juniar, 2201270015, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan**

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan apakah kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan Religiusitas ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan ( $Y$ ). Objek penelitian pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan. Metode penelitian dengan analisis data kuantitatif, sedangkan data primer diperoleh lewat pembagian kuesioner ke-99 responden penelitian yang kemudian diregresi dengan analisis regresi linear berganda. Adapun teknik penarikan sampel dengan teknik *probability sampling* atau sampel acak. Hasil penelitian sebagai berikut: (1) Berdasarkan uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas maka hasil uji asumsi klasik sudah sesuai BLUE. Artinya, uji asumsi klasik dalam model regresi telah terpenuhi; (2) Semua item butir pernyataan yang diajukan valid dan reliabel; (3) Semua variabel bebas dalam menjelaskan variasi dari variabel terikat secara simultan sebesar 38,10%, sedangkan sisanya sebesar 61,90% karena alasan lain di luar model dan (4) Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan religiusitas ( $X_2$ ), kedua variabel bebas ini berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan ( $Y$ ). Hasil penelitian ini sesuai hipotesis yang menerima  $H_{a1}$  dan  $H_{a2}$ . Diskusi menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, seperti keramahan, kecepatan, dan ketepatan layanan, dapat meningkatkan kepuasan dan minat menabung nasabah. Diskusi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan religiusitas berperan penting dalam meningkatkan minat nasabah menabung. Kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah, sedangkan religiusitas mendorong pandangan nasabah terhadap perbankan syariah. Namun, kontribusi kedua variabel masih terbatas, sehingga diperlukan peningkatan pelayanan dan edukasi untuk memperkuat minat nasabah.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, religiusitas, minat nasabah, menabung, dan PT BPRS Al-Washliyah

## **ABSTRACT**

***Siti Juniar, 2201270015, The Effect of Service Quality and Religiosity on Customer Interest in Saving at PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan***

*This study aims to prove whether service quality ( $X_1$ ) and religiosity ( $X_2$ ) have a significant effect on customer interest in saving at PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan ( $Y$ ). The object of the research is PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan. The research method was with quantitative data analysis, while primary data was obtained through the distribution of questionnaires to the 99 research respondents which were then regressed with multiple linear regression analysis. The sample extraction technique is with probability sampling or random samples. The results of the study are as follows: (1) Based on the normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, and linearity test, the results of the classical assumption test are in accordance with BLUE. That is, the classical assumption test in the regression model has been met; (2) All items of the statement item submitted are valid and reliable; (3) All free variables in explaining the variation of the bound variables simultaneously by 38.10%, while the rest are 61.90% for reasons other than the model and (4) Service quality ( $X_1$ ) and religiosity ( $X_2$ ), these two free variables have a significant effect on the interest of customers to save at PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan ( $Y$ ). The results of this study are according to the hypothesis that accepts  $H_{a1}$  and  $H_{a2}$ . The discussion showed that improving the quality of service, such as friendliness, speed, and accuracy of service, can increase customer satisfaction and interest in saving. The discussion showed that service quality and religiosity play an important role in increasing customers' interest in saving. Good service quality is able to increase customer satisfaction and trust, while religiosity encourages customers' views on Islamic banking. However, the contribution of both variables is still limited, so it is necessary to improve services and education to strengthen customer interest.*

**Keywords** : *service quality, religiosity, customer interest, saving, and PT BPRS Al-Washliyah*

## KATA PENGANTAR



### *Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah penulis penjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya Shalawat dan salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan kita sepanjang zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini diajukan dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.”***

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan saran, bimbingan serta arahan baik langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yang istimewa kepada kedua orang tua penulis Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah memberikan kasih sayang sangat luar biasa, membesarkan, mendidik serta memberikan dukungan, do'a, semangat dan material sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menyusun skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.A.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Zailani, S.Pd.I, M.A. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc. Prof. Dr. Rizka Harfianti, M.Psi. selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Muhammad Ruslan, M.Pd. selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Isra Hayati, S.Pd., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Bapak Syahrul Amsari, SE.Sy., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Dr. Pani Akhiruddin Siregar, M.A. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini.
9. Bapak Syahnum Asputra selaku Kepala Grup Operasional PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan dan beserta pengurus yang telah memberi izin penelitian dan data yang diperlukan untuk penulisan skripsi ini.
10. Seluruh Bapak/Ibu Dosen, Biro Fakultas Agama Islam dan Staff Pengajar Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
11. Kepada teman-teman seperjuangan saya yaitu Dwy Arnanda Sihombing, Trisnawati dan Alya Natantry. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan serta canda tawa di tengah tekanan yang membuat perjalanan ini terasa lebih bermakna.
12. Spesial untuk diri sendiri, terima kasih telah menjadi teman setia dalam sunyi dan lelah. Skripsi ini adalah bukti nyata bahwa kamu mampu menaklukkan ketakutan dan keterbatasan. Semoga ini menjadi awal kemenangan untuk meraih mimpi-mimpi selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dalam hal penyajian masih dapat banyak kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon do'a dan restu agar ilmu yang diberikan dapat bermanfaat dan memberikan keberkatan bagi penulis, Aamiin

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Medan, 2026

Siti Juniar  
2201270015

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Manfaat Penelitian .....	10
F. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS .....</b>	<b>12</b>
A. Perbankan Syariah .....	12
B. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) .....	18
C. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Washliyah .....	20
D. Kualitas Pelayanan .....	22
E. Religiusitas .....	26
F. Minat Menabung .....	30
G. Penelitian Yang Relevan .....	32
H. Paradigma Penelitian .....	34
I. Hipotesis .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	35
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel .....	36
D. Jenis Data Berdasarkan Sumber Data dan Sifat .....	38
E. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	39
F. Teknik Pengumpulan Data .....	42

G. Model Penelitian .....	43
H. Teknik Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
A. Hasil Penelitian .....	49
B. Pembahasan.....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Bank Umum Syariah di Indonesia .....	2
Tabel 1.2 Perkembangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Indonesia .....	3
Tabel 1.3 Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan dan Nasabah Pembiayaan .....	3
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan .....	32
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Penelitian .....	40
Tabel 3.3 Skala Likert .....	42
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif.....	49
Tabel 4.2 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Variabel Minat Nasabah Menabung (Y) .....	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Linearitas Variabel Religiusitas ( $X_2$ ) terhadap Variabel Minat Nasabah Menabung (Y).....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	57
Tabel 4.7 Ringkasan Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Religiusitas ( $X_2$ ).....	58
Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Religiusitas ( $X_2$ ).....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Minat Nasabah Menabung (Y).....	59
Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Minat Nasabah Menabung (Y) .....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Letak Koefisien Determinasi R Square/ $R^2$ .....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji F .....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji t .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Paradigma Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Grafik Histogram Display Normal Curve .....	51
Gambar 4.2 Grafik Normal Probability Plot.....	51
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot .....	54

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia terus menunjukkan tren yang meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini terlihat dari kemampuan perbankan syariah dalam memperluas perannya sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan. Otoritas Jasa Keuangan mencatat bahwa total aset perbankan syariah telah mencapai lebih dari Rp786 triliun atau sekitar 7,3% dari keseluruhan aset industri perbankan nasional dengan pertumbuhan rata-rata di atas 10% per tahun (Anggursuri & Zahara, 2024). Pertumbuhan ini memperlihatkan bahwa sistem perbankan syariah memiliki potensi besar untuk memperkuat struktur ekonomi Indonesia melalui mekanisme pembiayaan yang lebih stabil dan sesuai dengan prinsip keadilan (Yaqin & Zuleika, 2024).

Ketahanan perbankan syariah semakin terlihat saat menghadapi krisis ekonomi di Indonesia, seperti krisis yang terjadi di tahun 1998 dan tahun 2008. Saat itu, banyak perbankan konvensional mengalami tekanan yang cukup signifikan. Perbankan syariah justru mampu mempertahankan stabilitasnya karena tidak menerapkan sistem bunga yang rentan terhadap fluktuasi ekonomi global. Kondisi tersebut menjadi salah satu bukti bahwa model keuangan perbankan syariah memiliki pondasi yang lebih kuat dalam menghadapi kondisi ekonomi yang tidak menentu (Fitriansyah, 2018). Dengan tren ini, keberadaan perbankan syariah menjadi semakin relevan untuk menjawab kebutuhan nasabah yang semakin sadar terhadap pentingnya transaksi bebas riba (Muntaqo et al., 2024).

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara, dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank Umum Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas di dalam

pembayaran (Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008).

Menurut Firdayati & Canggih (2020) bahwa Bank Umum Syariah (BUS) hadir sebagai alternatif perbankan syariah yang aman, modern, dan bebas riba melalui penerapan akad syariah dalam transaksi. Perkembangan BUS di Indonesia diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tanggal 1 November 1991, serta mendapat dukungan pemerintah dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 sebagai pelopor perbankan syariah nasional, diikuti oleh pertumbuhan berbagai BUS lain yang mendapat dukungan regulasi dan meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan perbankan syariah.

Putri (2020) menjelaskan bahwa BUS memberikan pembiayaan menggunakan akad syariah, seperti mudharabah, musyarakah, murabahah, dan ijarah, keuntungan yang diperoleh bank tidak berdasarkan suku bunga, tetapi menggunakan mekanisme bagi hasil dan margin.

**Tabel 1.1 Perkembangan Bank Umum Syariah di Indonesia  
Periode 2021-2024**

<b>Indikator</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Jumlah Bank	12	13	13	14
Jumlah Kantor	2.035	2.007	1.967	1.987
Total Aset (Rp Miliar)	441,789	531,860	594,709	664,197
Dana Pihak Ketiga (Rp Miliar)	365,421	429,029	465,932	511,374
Pembiayaan (Rp Miliar)	256,219	322,599	368,376	413,255

**Sumber: Laporan Statistik Perbankan Syariah Tahunan OJK (Maret 2025)**

Selain BUS, ada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang disebut BPRS yang merupakan salah satu jenis perbankan syariah. BPRS juga memainkan peran penting dalam memperluas akses terhadap layanan keuangan syariah tidak terkecuali pada PT BPRS Al-Washliyah. Edi (2023) menjelaskan PT BPRS Al-Washliyah didirikan pada tanggal 9 Oktober 2001 oleh anggota jamaah Al-Washliyah di wilayah Kota Medan yang dibentuk dengan tujuan mendukung perekonomian nasabah melalui penyediaan layanan keuangan yang aman, terjangkau, dan landasan nilai-nilai Islam.

Hantika (2023) menambahkan bahwa PT BPRS Al-Washliyah periode I beroperasi sejak tanggal 8 November 1994 yang saat itu kegiatannya menghimpun

dana dan penyaluran dana perusahaan. Pada sisi penghimpunan dana, PT BPRS Al-Washliyah menghimpun dana dari nasabah, sedangkan pada sisi penyaluran dana pembiayaan, PT BPRS Al-Washliyah menggunakan sistem bagi hasil yang keuntungannya diperoleh dari pembiayaan tersebut. Namun, tidak berdasarkan suku bunga tetapi berdasarkan bagi hasil yang telah disepakati bersama.

**Tabel 1.2 Perkembangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Indonesia  
Periode 2021-2024**

<b>Indikator</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Jumlah Bank	164	167	173	174
Jumlah Rekening	2,299,345	2,615,373	2,869,842	2,911,083
Total Aset (Rp Juta)	17,059,911	20,156,900	23,177,364	25,031,829
Dana Pihak Ketiga (Rp Juta)	11,591,692	13,446,353	15,270,022	16,844,175
Pembiayaan (Rp Juta)	11,983,801	14,448,275	17,025,456	18,985,536

**Sumber: Laporan Statistik Perbankan Syariah Tahunan OJK, 2024**

PT BPRS Al-Washliyah saat ini memiliki sejumlah kantor cabang yang tersebar di beberapa wilayah di Sumatera Utara, yaitu PT BPRS Amanah Bangsa, PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan, PT BPRS Puduarta Insani, PT BPRS Sindanglaya dan PT BPRS Amanah Insan Cita.

Dalam hal ini, penelitian ini difokuskan pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan. PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan berdasarkan operasinya pada prinsip syariat Islam dengan pengecualian praktik riba yang terletak di Jalan Gunung Krakatau No. 28, Medan, bank ini berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik sesuai dengan ketentuan syariah.

**Tabel 1.3 Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan dan Jumlah Nasabah  
Pembiayaan periode 2021-2024**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah Tabungan</b>	<b>Jumlah Nasabah Pembiayaan</b>
2021	5.356	231
2022	5.987	285
2023	5.469	275
2024	6.026	301

**Sumber: PT. BPRS Al Washliyah Krakatau Medan, 2024**

Berdasarkan tabel 1.3 tentang data perkembangan jumlah nasabah tabungan dan jumlah nasabah pembiayaan pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan, jumlah minat menabung nasabah mengalami penurunan yaitu pada tahun 2023 sebanyak 5.469 nasabah, dan penurunan pada jumlah nasabah pembiayaan pada tahun 2023 sebanyak 275 nasabah.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri perbankan syariah, PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan mempunyai berbagai strategi untuk menarik nasabah dan memenuhi tujuan serta visi perusahaannya. Namun, pertanyaan mendasar muncul mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah menabung, serta kualitas pelayanan yang ditawarkan dan religiusitas. Menurut Majhaf, (2020) salah satu faktor yang berpotensi memengaruhi minat nasabah untuk menabung adalah kualitas pelayanan. Dalam dunia perbankan syariah, kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting yang dapat menentukan kepuasan dan loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kecepatan dan kenyamanan transaksi, tetapi juga mencakup kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, serta fasilitas fisik yang mampu memberikan pengalaman positif bagi nasabah. Pelayanan yang baik dapat membangun kepercayaan dan meningkatkan minat masyarakat untuk menjadi nasabah tetap. Fathiyah & Nuvriasari, (2024) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik secara signifikan mempengaruhi minat dan kepuasan nasabah pada lembaga perbankan syariah.

Minat menabung adalah kecenderungan seseorang untuk memilih objek tertentu guna untuk memenuhi kebutuhannya (Sulistyawati et al., 2022). Minat nasabah untuk menabung di PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan menjadi indikator penting keberhasilan bank syariah dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga intermediasi. Tingginya minat nasabah tidak hanya mencerminkan kepercayaan terhadap kualitas layanan, tetapi juga menegaskan efektivitas penerapan prinsip-prinsip syariah dalam membangun loyalitas dan hubungan jangka panjang. Dengan demikian, peningkatan minat menabung menjadi tolak ukur strategis bagi bank dalam mengevaluasi keberhasilan program pelayanan dan strategi religiusitas yang diterapkan (Khoiriaturrahmah & Dalimunte, 2021).

Selain minat menabung, kualitas pelayanan juga memengaruhi minat nasabah menabung di PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan. Kualitas pelayanan merupakan konsep yang menggambarkan bagaimana pelanggan mengevaluasi layanan yang diberikan oleh suatu penyedia jasa dengan membandingkannya terhadap harapan yang dimiliki. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai persepsi subjektif nasabah terhadap kinerja layanan, yakni apakah pelayanan yang diterima telah memenuhi, melampaui, atau justru di bawah ekspektasi mereka. Penelitian Musyaffa & Iqbal, (2022) menjelaskan bahwa, PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan perlu memastikan kualitas pelayanan yang disediakan memenuhi harapan nasabah untuk mempertahankan minat nasabah menabung dan mendukung bank syariah yang berkembang. Dalam konteks pertumbuhan cepat industri perbankan syariah, penyediaan layanan yang berkualitas tinggi menjadi kunci penting untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Bank syariah perlu memahami bahwa produk mudah ditiru oleh pesaing karena sifat jasanya, sehingga fokus utama pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Meilani & Sugiarti (2022), kualitas pelayanan melibatkan semua upaya untuk memenuhi keinginan dan preferensi nasabah. Ini termasuk komunikasi yang efektif untuk memahami kebutuhan serta aspirasi nasabah, menciptakan keselarasan yang harmonis dengan harapan nasabah.

PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan telah menonjolkan ciri khas kualitas pelayanan yang ramah dan bersahabat, dengan karyawan yang menyapa nasabah dengan senyum, salam, dan sapa. Meskipun demikian, terdapat kekurangan dan infrastruktur teknologi, seperti ketiadaan mesin layanan elektronik, seperti ATM, serta jumlah kantor pelayanan yang belum sebanyak bank syariah lainnya. Untuk mengatasi kekurangan tersebut, PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan dapat mempertimbangkan investasi dalam teknologi, seperti ATM dan perluasan jaringan kantor pelayanan (Nasution & Murtani, 2022).

Selanjutnya yang memengaruhi minat menabung nasabah adalah religiusitas. Menurut Dahrul et al. (2020) religiusitas adalah sikap keberagaman yang berarti adanya unsur internalisasi agama ke dalam diri seseorang. Religiusitas suatu hal yang paling penting dalam membentuk kuatnya kebudayaan dan berpengaruh terhadap perilaku kuatnya kebudayaan dan berpengaruh terhadap

perilaku pembeli, hal ini karena iman adalah sebagian dari pemilihan dari umat yang beragama apalagi umat Islam yang diisyaratkan untuk berperilaku sesuai syariatnya. Religiusitas juga dijelaskan dalam QS. Al Baqarah[2]: 208, yaitu sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَآفَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, masuklah ke dalam Islam (kedamaian) secara menyeluruh dan janganlah ikuti langkah-langkah setan! Sesungguhnya ia musuh yang nyata bagimu (QS. Al-Baqarah[2]: 208)”.

Penelitian Rosyidi (2021) menjelaskan terdapat beberapa dimensi yang dapat dijadikan indikator dalam mengukur tingkat religiusitas individu. Dimensi tersebut adalah ideologi, ritualistik, ekperiensial, intelektual, dan konseptual. Dengan adanya dimensi tersebut maka religiusitas individu akan diketahui tingkat religiusitasnya. Lagi pula, setiap individu akan memiliki tingkat religiusitas yang berbeda. Dari berbagai perbedaan itu, dengan religiusitas ini salah satunya adalah nasabah berminat menabung di BPRS. Jika tingkat religiusitas rendah, maka akan memengaruhi minat nasabah menabung di BPRS. Hal ini lebih disebabkan karena dalam melakukan aktivitas maka seorang individu yang memiliki tingkat religiusitas tinggi akan memiliki komitmen untuk berperilaku sesuai dengan agamanya.

Karena itu, religiusitas menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih perbankan syariah. Religiusitas mencerminkan tingkat keyakinan, pemahaman, serta pengalaman seseorang terhadap ajaran agama yang dianut. Dalam konteks perbankan syariah, individu dengan tingkat religiusitas tinggi biasanya lebih memperhatikan kehalalan transaksi serta menghindari praktik yang mengandung unsur riba (Novinati & Hakim, 2021).

Alquran secara tegas melarang praktik riba sebagaimana dijelaskan dalam QS. Al-Baqarah[2]: 275, yang menyatakan bahwa Allah SWT menghalalkan jual beli tetapi mengharamkan riba.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata, ‘Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba’, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya (QS. Al-Baqarah[2]: 275)”.

Dengan demikian, PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan dalam upayanya meningkatkan jumlah nasabah menabung selain kualitas pelayanan dengan religiusitas. Paling tidak, menghadapi tantangan religiusitas yang mungkin memengaruhi keberhasilan, yaitu strategi pengambilan keputusan nasabah dalam pembelian suatu produk, seperti halal dan riba. Meskipun produk yang ditawarkan sudah dianggap unggul dan memiliki perbedaan signifikan dari bank lain, tetapi adanya sikap bertahan terhadap sesuatu dari nasabah terhadap penggunaan produk dan layanan perbankan syariah menjadi hambatan utama. Fenomena ini terkait dengan preferensi dan kebiasaan konsumen yang cenderung menggunakan produk dan layanan dari bank konvensional yang sudah familiar bagi mereka. Selain itu, persepsi yang salah mengenai mekanisme terhadap produk-produk di perbankan syariah (Nisa & Hutagalung, 2021).

Karena itu, kualitas pelayanan dan religiusitas memainkan peran penting dalam menentukan nasabah dalam mengambil keputusan. Memenuhi dan memuaskan permintaan nasabah secara efektif melalui produk atau layanan akan berkontribusi pada pengembangan kepercayaan jangka panjang dan peningkatan minat nasabah menabung (Khairunnisa, 2023).

Sejalan dengan hal tersebut, PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan harus memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan sebagai komponen utama dalam rencana mereka untuk memantapkan posisinya di industri perbankan syariah. Dengan pendekatan yang berimbang antara kualitas pelayanan dan religiusitas maka PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan dapat membangun pondasi yang kokoh untuk pertumbuhan dan kesuksesan jangka panjang di pasar yang semakin ketat.

Pada hal ini, PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan memiliki keunggulan dan karakteristik syariah yang kuat, tingkat partisipasi nasabah dalam menabung di PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan belum mencapai hasil yang optimal. Berdasarkan fenomena lapangan, masih terdapat nasabah yang ragu memilih PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan, bahkan sebagian dari mereka tetap memilih bank konvensional walaupun memiliki tingkat kesadaran agama yang tinggi. Situasi ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara sistem perbankan syariah dan minat nasabah dalam memanfaatkan layanan bank syariah (Khairani et al., 2023).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kurniyawati & Ratno (2020) menunjukkan kualitas layanan dan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah terbukti memediasi pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah di BPRS Suriyah Cabang Salatiga. Menurut penelitian Kasturi et al. (2023), menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, kualitas pelayanan, produk perbankan syariah, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan kepuasan nasabah pada PT BPRS Dinar Ashri KC Terara, sedangkan penelitian Mursalina & Yadewani (2020) menunjukkan bahwa layanan langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung. Intensitas dan kualitas layanan langsung dapat meningkatkan minat nasabah dalam menyimpan dan di PT BPRS Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok.

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan religiusitas berpengaruh terhadap minat menabung, hasil penelitian tersebut belum sepenuhnya konsisten dan belum secara spesifik mengkaji kondisi PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut. Oleh karena itu, pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan, kebaruan dalam penelitian ini berfokus pada generalisasi hasil tentang dampak kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap minat nasabah menabung. Pada dasarnya, penelitian ini dibahas dalam rencana sebagai penelitian sebelumnya yang relevan dan sebagai sarana untuk menyelesaikan perbedaan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya. Minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah

Krakatau Medan diteliti untuk mengetahui lebih dalam mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan religiusitas. Berkaitan dengan variabel dependen yaitu Minat nasabah menabung, sehingga penelitian ini mencoba menilai dan mengukur dampak faktor variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan religiusitas.

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena-fenomena yang sudah diuraikan, penulis tertarik dalam melakukan penelitian lebih mendalam dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan”**.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang terjadi sebagai berikut:

1. Minat nasabah untuk menabung di PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan belum menunjukkan pertumbuhan yang stabil yang ditunjukkan oleh adanya penurunan jumlah nasabah tabungan pada tahun 2023. Lalu, naik kembali di tahun 2024.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah terutama terkait keterbatasan fasilitas fisik dan layanan teknologi perbankan syariah, seperti ketiadaan ATM juga layanan digital yang berpotensi memengaruhi minat nasabah untuk menabung.
3. Religiusitas nasabah belum menjadi faktor penentu dalam pengambilan keputusan untuk minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan?
2. Apakah religiusitas berpengaruh signifikan terhadap minat menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan permasalahan diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar religiusitas berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan tidak hanya dapat menambah pengetahuan, informasi, juga wawasan, tetapi juga perkembangan pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat bagi penulis sebagai sarana untuk mengembangkan kemampuan akademik dan keterampilan penelitian, khususnya dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.

- b. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan informasi bagi mahasiswa, akademisi, serta praktisi perbankan syariah dalam memahami pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.

## F. Sistematika Penulisan

Penulisan laporan penelitian ini dibagi menjadi tiga bab sebagai berikut:

### 1. Bab 1 Pendahuluan

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### 2. Bab II Landasan Teoritis

Bab ini berisi tinjauan Pustaka yang mencakup teori-teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar konseptual penelitian. Kanjian pustaka ini bertujuan untuk memperkuat landasan teoritis, menunjukkan posisi penelitian dalam konteks penelitian sebelumnya, serta memastikan penelitian memiliki arah dan kontribusi yang jelas.

### 3. Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian, meliputi rancangan peneliti, jenis penelitian yang digunakan (kuantitatif), lokasi, dan waktu penelitian, kehadiran peneliti, tahapan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta prosedur untuk menguji keabsahan data.

### 4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang Hasil Penelitian berupa Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik (seperti, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Linearitas), Uji Statistik (seperti, Uji Ketepatan Letak Koefisien Determinasi  $R^2$ , Uji F dan Uji t) dan Pembahasan.

### 5. Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini menguraikan tentang Kesimpulan dan Saran.

## BAB II

### LANDASAN TEORITIS

#### A. Perbankan Syariah

##### 1. Pengertian Perbankan Syariah

Perbankan syariah merupakan sistem perbankan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam yang bersumber dari Alquran, Hadis Nabi Muhammad SAW, dan fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Prinsip syariah dalam perbankan menekankan larangan terhadap praktik riba, *gharar*, *maysir*, serta mengedepankan keadilan, transparansi, dan kemaslahatan bagi semua pihak. Dengan demikian, perbankan syariah tidak hanya berorientasi pada pencapaian keuntungan, tetapi juga pada nilai-nilai etika dan moral Islam dalam setiap aktivitas keuangan (Rusby, 2017).

Perbankan Syariah di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Keberadaan regulasi ini memberikan kepastian hukum bagi operasional perbankan syariah sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan syariah di Indonesia (Amiruddin, 2022).

Perbankan syariah memiliki karakteristik utama yang membedakannya dari perbankan konvensional, yaitu penggunaan akad-akad syariah dalam, setiap transaksi keuangan. Akad tersebut meliputi akad bagi hasil, seperti *mudharabah* dan *musyarakah*. Selanjutnya, akad jual beli, seperti *murabahah*, *istishna'*, dan *salam*. Selanjutnya, akad titipan dalam perbankan syariah, yaitu *wadiah*. Melalui penerapan akad-akad tersebut, hubungan antara bank dan nasabah dibangun atas dasar kemitraan, bukan hubungan kreditur dan debitur semata sehingga menciptakan sistem perbankan syariah yang lebih adil (Ihwanudin et al., 2020).

## 2. Produk dalam Perbankan Syariah

Menurut Wiroso (2011), terdapat tiga bagian produk-produk dalam perbankan syariah, yaitu produk penghimpunan dana perbankan syariah, produk penyaluran dana perbankan syariah, dan produk jasa layanan perbankan syariah. Berikut adalah penjelasan produk dalam perbankan syariah:

### a. Produk Penghimpunan Dana Perbankan Syariah (*Funding*)

Penghimpunan dana perbankan syariah merupakan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah Islam. Kegiatan ini menjadi fungsi utama perbankan syariah sebagai lembaga intermediasi, yaitu menghubungkan pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana melalui mekanisme yang halal dan adil. Dana yang dihimpun dari masyarakat selanjutnya disalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan untuk mendukung kegiatan ekonomi yang produktif. Produk penghimpunan dana pada perbankan syariah meliputi giro, tabungan, dan deposito. Prinsip yang diterapkan dalam perbankan syariah adalah:

#### 1) Prinsip *Wadiah*

Penerapan prinsip *wadiah* yang dilakukan adalah *wadiah yad dhamanah* yang diterapkan pada produk *giro*. Berbeda dengan *wadiah yad amanah*, dalam *wadiah yad dhamanah* pihak yang dititipi (bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan sehingga bank boleh memanfaatkan harta titipan tersebut, sedangkan pada *wadiah yad amanah* harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh pihak yang dititipi (bank).

#### 2) Prinsip *Mudharabah*

Prinsip *mudharabah*, penyimpan bertindak sebagai pemilik modal sedangkan bank bertindak sebagai pengelola dana yang tersimpan, kemudian oleh bank dilakukan untuk melakukan pembiayaan. Dalam hal ini apabila bank menggunakannya untuk pembiayaan *mudharabah* maka bank bertanggung jawab untuk kerugian yang mungkin terjadi. Berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh pihak penyimpan maka prinsip *mudharabah* dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

a) *Mudharabah mutlaqah*

Prinsipnya dapat berupa tabungan dan deposito sehingga ada dua jenis, yaitu tabungan *mudharabah* dan deposito *mudharabah*. Tidak ada batasan bagi bank untuk menggunakan dana yang telah terhimpun.

b) *Mudharabah muqayyadah on balance sheet*

Merupakan simpanan khusus dan pemilik dapat menetapkan syarat-syarat khusus yang harus dipatuhi oleh bank. Misalnya disyaratkan untuk bisnis tertentu, atau untuk akad tertentu.

c) *Mudharabah muqayyadah off balance sheet*

Merupakan penyaluran dana langsung kepada pihak pelaksana usaha. Pelaksana usaha juga dapat mengajukan syarat-syarat tertentu yang harus dipatuhi bank untuk menentukan jenis usaha dan pelaksana usahanya.

**b. Produk Penyaluran Dana Perbankan Syariah (*Lending*)**

Produk penyaluran dana dalam perbankan syariah merupakan seluruh bentuk kegiatan perbankan syariah dalam menyalurkan dana yang telah dihimpun dari masyarakat kepada pihak-pihak yang membutuhkan pembiayaan, baik untuk tujuan konsumtif, produktif, maupun investasi, dengan menggunakan akad-akad yang sesuai dengan prinsip syariah Islam. Penyaluran dana ini menjadi fungsi utama perbankan syariah karena berperan langsung dalam menggerakkan sektor riil dan mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat secara halal dan berkeadilan.

Produk penyaluran dana perbankan syariah pada dasarnya dapat dikelompokkan ke dalam tiga bentuk utama, yaitu:

1) **Pembiayaan Jual Beli**

Pembiayaan jual beli merupakan salah satu bentuk penyaluran dana dalam perbankan syariah yang dilakukan melalui mekanisme transaksi jual beli antara bank dan nasabah.

a) *Murabahah*

Merupakan akad jual beli di mana perbankan syariah terlebih dahulu membeli barang yang dibutuhkan oleh nasabah dari pemasok yang sah, kemudian menjual kembali barang tersebut kepada nasabah dengan harga jual yang terdiri dari harga pokok ditambah margin keuntungan.

b) *Salam*

Merupakan akad jual beli dengan karakteristik pembayaran dilakukan secara penuh di muka. Sementara itu, penyerahan barang dilakukan pada waktu yang telah disepakati kemudian hari.

c) *Istishna'*

Merupakan akad jual beli dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati antara bank dan nasabah.

2) *Pembiayaan Bagi Hasil*

Pembiayaan bagi hasil merupakan penyaluran dana yang didasarkan pada prinsip kerjasama usaha antara perbankan syariah dan nasabah. Dalam pembiayaan ini, bank tidak menetapkan keuntungan secara pasti di awal, melainkan memperoleh keuntungan berdasarkan hasil usaha yang dijalankan.

a) *Mudharabah*

Merupakan akad kerja sama usaha antara perbankan syariah sebagai pemilik dana (shahibul maal) dan nasabah sebagai pengelola usaha (mudharib). Bank menyediakan seluruh modal usaha, sedangkan nasabah bertanggung jawab dalam pengelolaan usaha tersebut. Keuntungan yang diperoleh dari usaha dibagi berdasarkan nisbah yang telah disepakati di awal akad.

b) *Musyarakah*

Merupakan akad kerja sama usaha di mana perbankan syariah dan nasabah sama-sama menyertakan modal untuk menjalankan suatu usaha. Kedua belah pihak dapat terlibat secara aktif dalam pengelolaan usaha atau menunjuk salah satu pihak sebagai

pengelola. Keuntungan dibagi berdasarkan kesepakatan, sedangkan kerugian ditanggung sesuai dengan porsi modal masing-masing.

c) *Musyarakah Mutanaqisah (MMd)*

*Musyarakah Mutanaqisah* adalah akad kerjasama kepemilikan antara perbankan syariah dan nasabah terhadap suatu aset atau usaha, di mana porsi kepemilikan bank berkurang secara bertahap karena dibeli oleh nasabah sampai akhirnya kepemilikan sepenuhnya berpindah kepada nasabah. Akad ini merupakan gabungan dari akad *musyarakah* (kerja sama modal) dan jual beli (*ba'i*) atau *ijarah*.

3) *Pembiayaan Sewa (Ijarah)*

Pembiayaan sewa (*ijarah*) adalah bentuk penyaluran dana di mana bank syariah menyediakan suatu aset dan memberikan hak guna atas aset tersebut kepada nasabah tanpa disertai dengan pemindahan kepemilikan selama masa akad. Dalam pembiayaan ini, bank memperoleh pendapatan berupa *ujrah* atau sewa yang telah disepakati di awal akad.

a) *Ijarah*

Merupakan akad sewa-menyewa antara perbankan syariah dan nasabah, di mana bank menyewakan aset yang dimilikinya kepada nasabah untuk digunakan dalam jangka waktu tertentu. Nasabah berkewajiban membayar *ujrah* sesuai dengan kesepakatan, sedangkan kepemilikan aset tetap berada pada bank.

b) *Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik (IMBT)*

Merupakan pengembangan dari akad *ijarah*, di mana pada akhir masa sewa terdapat opsi pemindahan kepemilikan aset kepada nasabah. Pemindahan kepemilikan tersebut dapat dilakukan melalui mekanisme jual beli sesuai dengan kesepakatan yang tercantum dalam akad.

c) *Ijarah* Berlanjut (multijasa)

Merupakan bentuk pengembangan akad *ijarah* yang objeknya berupa jasa, bukan barang berwujud. Dalam pembiayaan ini, perbankan syariah memberikan pembiayaan atas kebutuhan jasa nasabah, seperti jasa pendidikan, kesehatan, perjalanan ibadah, jasa konsultasi, atau jasa lainnya yang halal dan dibutuhkan masyarakat. Perbankan syariah memperoleh imbalan berupa *ujrah* atas jasa yang diberikan, dengan besaran *ujrah* yang disepakati di awal akad.

c. **Produk Jasa Layanan Perbankan Syariah (*Service*)**

Produk jasa layanan perbankan syariah merupakan layanan yang diberikan bank syariah kepada nasabah yang tidak secara langsung berkaitan dengan kegiatan penghimpunan maupun penyaluran dana, tetapi berfungsi untuk memfasilitasi kebutuhan transaksi, pelayanan keuangan, serta aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Produk jasa ini menggunakan akad-akad syariah yang bersifat pendukung dan menekankan aspek pelayanan (*fee based income*), dengan tetap mematuhi prinsip-prinsip syariah Islam.

1) *Wakalah*

*Wakalah* merupakan akad pelimpahan kuasa dari nasabah kepada perbankan syariah untuk melakukan suatu tindakan atau transaksi tertentu atas nama nasabah. Dalam akad ini, bank bertindak sebagai wakil yang menjalankan amanah sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Bank dapat memperoleh imbalan berupa *ujrah* atas jasa perwakilan yang diberikan.

2) *Kafalah*

*Kafalah* merupakan akad penjaminan, di mana perbankan syariah bertindak sebagai penjamin atas kewajiban nasabah kepada pihak ketiga. Dalam akad ini, bank memberikan jaminan bahwa nasabah akan memenuhi kewajibannya sesuai perjanjian. Produk jasa berbasis *kafalah* antara lain bank garansi syariah dan penjaminan pembiayaan.

3) *Hawalah*

Merupakan akad pengalihan utang dari satu pihak kepada pihak lain. Dalam konteks perbankan syariah, hawalah digunakan untuk memindahkan kewajiban pembayaran nasabah kepada bank atau sebaliknya. Akad ini memudahkan penyelesaian transaksi utang-piutang dan sering diterapkan dalam layanan kliring dan penyelesaian pembayaran antar pihak.

4) *Rahn*

Merupakan akad gadai, yaitu penyerahan barang oleh nasabah kepada bank sebagai jaminan atas kewajiban tertentu. Barang yang digadaikan tetap menjadi milik nasabah, sementara bank berhak menahan barang tersebut sampai kewajiban nasabah terpenuhi. Bank dapat mengenakan biaya pemeliharaan dan penyimpanan barang jaminan sesuai ketentuan syariah.

5) *Qardh*

Merupakan akad pinjaman yang diberikan bank kepada nasabah tanpa imbalan keuntungan. Dalam konteks jasa layanan, *qardh* biasanya digunakan sebagai fasilitas talangan dana sementara, misalnya untuk kebutuhan mendesak atau layanan sosial. Nasabah hanya berkewajiban mengembalikan pokok pinjaman sesuai dengan waktu yang disepakati.

6) *Sharf*

Merupakan akad jual beli valuta asing yang dilakukan secara tunai dan sesuai dengan ketentuan syariah. Produk jasa *sharf* digunakan dalam layanan penukaran mata uang asing untuk kebutuhan perdagangan internasional, perjalanan, maupun transaksi lainnya.

## **B. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)**

### **1. Pengertian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)**

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) sebagai salah satu lembaga keuangan perbankan syariah, beroperasi mengikuti prinsip-prinsip syariah Islam. BPRS berdiri berdasarkan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 72 Tahun 1992 tentang bank berdasarkan prinsip bagi hasil. Pada pasal 1 (butir 4) Undang-undang Nomor

10 Tahun 1998 tentang perbankan, disebutkan bahwa BPRS adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Berdirinya BPRS merupakan langkah nyata upaya restrukturisasi perekonomian Indonesia. Restrukturisasi perekonomian yang dituangkan dalam berbagai paket kebijakan, baik dibidang keuangan, moneter, dan perbankan secara umum. Selain itu, berdirinya BPRS juga dilatarbelakangi oleh adanya peluang untuk mengembangkan bank syariah sebagaimana amanat undang-undang perbankan (Iswanaji et al., 2021).

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dan tidak menyediakan jasa dalam lalu lintas pembayaran dalam usahanya. Jasa dalam lalu lintas pembayaran adalah transaksi yang dilakukan dengan bank selain BPRS, dapat berupa pengiriman uang, inkaso, dan jasa-jasa bank lainnya. BPRS adalah badan usaha yang mirip dengan Bank Pengkreditan Rakyat konvensional berbentuk badan hukum perseroan terbatas (PT), perusahaan daerah, atau koperasi (Wardani & Yustati, 2024).

Tujuan didirikannya BPRS adalah untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi umat Islam, khususnya masyarakat ekonomi lemah, meningkatkan pendapatan per kapita, menambah lapangan kerja, mengurangi urbanisasi, serta membina ukhuwah melalui kegiatan ekonomi berbasis syariah. Kehadiran BPRS semakin dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, terutama pelaku usaha kecil dan mikro di pedesaan, sebagai alternatif sumber permodalan. Namun demikian, BPRS masih menghadapi kendala berupa terbatasnya pengetahuan sebagian masyarakat mengenai produk dan operasional yang dijalankannya (Kurniawan, 2021).

## **2. Karakteristik Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)**

Menurut Kholidah (2024), terdapat lima karakteristik BPRS antara lain:

- a. Aspek kontrak dan aspek legalitas. Di BPRS, akad dilaksanakan menurut hukum Islam sehingga akad yang dilaksanakan memiliki konsekuensi duniawi dan ukhrawi. Nasabah sering kali berani melanggar perjanjian yang telah dibuat jika hukumnya hanya berdasarkan hukum positif.

- b. Keberadaan Dewan Pengawas Syariah (DPS) dalam suatu struktur organisasi yang bertujuan untuk mengawasi praktek operasional BPRS agar tidak menyimpang dari prinsip syariah.
- c. Penyelesaian sengketa yang terjadi dapat diselesaikan melalui Badan Arbitase Syariah maupun pengadilan agama.
- d. Bisnis atau usaha yang dibiayai tidak boleh bisnis yang haram, *syubhat* ataupun dapat menimbulkan kemudharatan bagi pihak lain.
- e. Praktik operasional BPRS, baik untuk menghimpun maupun penyaluran pembiayaan, menggunakan sistem bagi hasil dan tidak boleh menerapkan sistem bunga.

### 3. Kegiatan Usaha Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

Menurut Soemitra (2018), kegiatan usaha BPRS antara lain:

- a. Menerima simpanan dalam bentuk giro dan ikut serta dalam lalu lintas pembayaran,
- b. Melakukan kegiatan usaha dalam bentuk valuta asing,
- c. Melakukan penyertaan modal,
- d. Melakukan usaha perasuransian,
- e. Melakukan usaha lain di luar kegiatan usaha yang telah ditetapkan.

Produk-produk yang ditawarkan oleh BPRS secara garis besar sama dengan ragam produk yang ditawarkan Bank Umum Syariah (BUS). Untuk penghimpunan dana berupa, akad simpanan *wadiah*, *tabungan mudharabah*, dan deposito *mudharabah*, sedangkan untuk penyaluran dana, jenis pembiayaan yang disalurkan menggunakan akad *murabahah*, *mudharabah*, *musyarakah*, *qardhul hasan*, dan lain-lain. Sementara itu, beberapa jasa perbankan lain yang diperkenankan disediakan BPRS antara lain; pembayaran rekening listrik, telepon, angsuran Kredit kepemilikan Rumah (KPR) dan talangan dana (*bridging financing*) yang didasarkan atas akad pembiayaan *salam*.

## C. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Washliyah

### 1. Pengertian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Washliyah

Dalam situs (<https://washliyah.or.id>) BPRS Al-Washliyah merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang beroperasi di Indonesia dengan landasan prinsip-prinsip perbankan syariah. Sebagai lembaga syariah, BPRS

Al-Washliyah melakukan aktivitas penghimpunan dana dari masyarakat dan penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan berdasarkan akad-akad syariah, seperti *murabahah*, *mudharabah*, dan *ijarah*, tanpa melibatkan praktik riba. Kegiatan utama BPRS mencakup intermediasi antara pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus*) dan pihak yang membutuhkan (*defisit*) pembiayaan, sehingga perannya menjadi penting dalam mendukung kebutuhan pembiayaan masyarakat kecil serta menengah secara adil dan sesuai dengan syariat Islam.

Selain itu, BPRS Al-Washliyah juga dikenal sebagai bagian dari jaringan ekonomi umat yang keberadaannya bertujuan mendorong pemberdayaan ekonomi masyarakat lokal. Bank ini menyediakan berbagai fasilitas pembiayaan untuk usaha kecil dan mikro untuk membantu perkembangan usaha mereka serta memperkuat kondisi perekonomian masyarakat. Dengan berlandaskan prinsip syariah, BPRS Al-Washliyah berupaya menjalankan fungsi perbankan yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan semata, tetapi juga pada pemberdayaan sosial ekonomi umat melalui pembiayaan yang etis dan bertanggung jawab.

## **2. Usaha dan Kegiatan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Washliyah**

Dalam situs (<https://washliyah.or.id>) BPRS Al-Washliyah mengembangkan berbagai usaha dan kegiatan untuk mewujudkan tujuan organisasinya. Terdapat lima macam usaha dan kegiatan yang dijalankan oleh organisasi ini yang dikenal dengan Panca Amal Al-Washliyah, yaitu:

- a. Pendidikan dan kebudayaan;
- b. Dakwah dan kaderisasi;
- c. Amar makruf nahi munkar;
- d. Panti asuhan dan fakir miskin; dan
- e. Ekonomi dan kesejahteraan umat.

Dalam bidang pendidikan dan kebudayaan, pengelolaan resmi lembaga-lembaga pendidikan Al-Washliyah, berada di bawah Majelis Pendidikan dan Kebudayaan (MPK). Melalui bidang ini, Al-Washliyah mengelola berbagai sekolah dan perguruan tinggi. Dalam bidang dakwah dan kaderisasi, Al-Washliyah memiliki sejumlah organisasi otonom, antara lain Ikatan Pelajar Al-

Washliyah (IPA), Himpunan Mahasiswa Al-Washliyah (HIMMAH), Ikatan Guru dan Dosen Al-Washliyah (IGDA), serta organisasi lainnya. Dalam bidang panti asuhan dan fakir miskin, Al-Washliyah mendirikan dan mengelola Panti Asuhan Al-Washliyah sebagai bentuk kepedulian sosial. Sementara itu, dalam bidang ekonomi dan kesejahteraan umat, Al-Washliyah memiliki lembaga keuangan syariah berupa Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Washliyah.

### **3. Tujuan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Washliyah**

Dalam situs (<https://washliyah.or.id>) tujuan utama manajemen BPRS Al-Washliyah adalah merencanakan, mengelola, dan mengendalikan seluruh aktivitas perusahaan secara profesional, efektif, serta berkesinambungan dengan tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah Islam. Seluruh proses manajerial tersebut diarahkan untuk memastikan operasional bank berjalan sesuai dengan ketentuan syariah, meningkatkan kualitas kinerja perusahaan, serta mendorong pertumbuhan pendapatan dan profitabilitas secara berkelanjutan. Dengan sistem pengelolaan yang baik, BPRS Al-Washliyah diharapkan mampu menjaga stabilitas keuangan, meningkatkan kepercayaan nasabah, serta memperkuat daya saing lembaga di tengah perkembangan industri perbankan syariah.

Selain berorientasi pada pencapaian keuntungan, manajemen BPRS Al-Washliyah juga menempatkan *profit oriented* dalam kerangka yang lebih luas, yaitu sebagai sarana untuk mewujudkan kesejahteraan lahir dan batin bagi seluruh pemangku kepentingan. Kesejahteraan tersebut tidak hanya ditujukan bagi perusahaan sebagai institusi, tetapi juga bagi nasabah, karyawan, serta masyarakat secara umum. Oleh karena itu, BPRS Al-Washliyah tidak semata-mata berfokus pada aspek ekonomi, melainkan turut berperan aktif dalam mendukung pembangunan ekonomi umat yang berkeadilan, beretika, dan berorientasi pada kemaslahatan bersama sesuai dengan nilai-nilai Islam.

## **D. Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas (*quality*) merujuk pada keseluruhan karakteristik suatu produk atau layanan yang memungkinkannya memenuhi kebutuhan yang dinyatakan

maupun yang diasumsikan. Pada dasarnya, kualitas pelayanan menekankan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan dalam pengiriman untuk memenuhi ekspektasi mereka. Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan penentuan posisi pasar dan strategi kompetitif bagi semua organisasi, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa (Chandra et al., 2020).

Menurut Sa'adah & Munir (2020), kualitas pelayanan pada dasarnya memiliki makna yang sama dengan kualitas layanan, karena keduanya merujuk pada tingkat keunggulan suatu layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa. Kedua istilah ini digunakan untuk menggambarkan mutu layanan yang dirasakan oleh nasabah, baik yang berkaitan dengan proses pelayanan, sistem, maupun interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan. Dalam konteks akademik, kualitas pelayanan dan kualitas layanan sering digunakan secara bergantian tanpa perbedaan konsep yang mendasar, karena keduanya sama-sama mengacu pada konsep *service quality*.

Berdasarkan defenisi tersebut, kualitas pelayanan dijelaskan sebagai suatu sikap, tetapi tidak identik dengan kepuasan yang timbul dari perbandingan antara harapan konsumen dan kemampuan perusahaan. Kualitas lebih menekankan pada manfaat yang dihasilkan bagi pelanggan sedangkan produktivitas merujuk pada biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan dalam menciptakan nilai bagi pelanggan dan perusahaan melalui pengiriman pengalaman yang berkualitas secara lebih efisien sehingga meningkatkan keuntungan jangka panjang perusahaan (Sulistiyowati, 2018).

Menurut Suhartini (2012), berkaitan dengan konsep pelayanan, terdapat dua istilah penting yang perlu dipahami, yakni melayani dan pelayanan. Melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan oleh seseorang. Sementara itu, pelayanan didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pada intinya, pelayanan merupakan aktivitas yang disediakan oleh organisasi atau individu kepada konsumen, yang bersifat *intangible* dan tidak dapat dimiliki secara fisik. Adapun karakteristik pelayanan

yang menjadi landasan untuk memberikan pelayanan optimal adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat *intangibile* sehingga sangat berbeda dengan produk barang yang bersifat fisik.
- b. Pelayanan secara *factual* terdiri dari tindakan nyata dan mencakup pengaruh yang bersifat sosial dalam proses pemberian pelayanan.

## 2. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Menurut Handayani (2023), dalam konteks ekonomi konvensional, pilihan individu didasarkan pada pilihan individu masing-masing. Individu diperbolehkan untuk mempertimbangan atau mengabaikan tuntutan agama. Sebaliknya, dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan tidak dilakukan secara sewenang-wenang seluruh perilaku harus dipandu oleh Allah Swt. melalui Alquran dan Hadis Nabi Muhammad Saw. Fasilitas dalam ekonomi Islam dan konvensional tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan.

Agama Islam mengajarkan jika ingin memberikan hasil usaha yang baik. Jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain (Wahyoedi & Saparso, 2019), seperti yang dijelaskan dalam Q.S Al-Baqarah[2]: 267, yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا  
الْحَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya kecuali dengan memicingkan mata (enggan). Dan ketahuilah bahwa Allah Maha kaya lagi Maha Terpuji (Q.S Al-Baqarah[2]: 267)”.

Fasilitas yang disediakan untuk mendukung layanan tersebut, terlihat belum optimal dan belum sepenuhnya dapat dipercaya oleh konsumen. Keandalan layanan tercermin dari kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi janji secara tepat waktu dan konsisten sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat (Azam et al., 2025). Dalam ajaran Islam, Allah Swt. memerintahkan

setiap individu untuk senantiasa menepati janji yang telah diucapkan sebagaimana diuraikan dalam Q.S An-Nahl[16]: 91, yang menyatakan:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ  
كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: “Dan penuhilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji, janganlah kamu melanggar sumpah-sumpahmu setelah meneguhkannya, sedangkan kamu telah menjadikan Allah sebagaimana saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat (Q.S An-Nahl[16]: 91)”.

Menurut Sundari (2021), penawaran dalam promosi atau iklan yang tidak sesuai dengan kenyataan merupakan bentuk pengingkaran janji yang sudah mengandung unsur penipuan dan berpotensi merugikan pelanggan. Pelanggan cenderung lebih setia kepada perusahaan yang konsisten menepati janjinya sebagaimana banyak perusahaan yang menawarkan promosi mewah namun tidak sesuai dengan realitas. Pemberian layanan yang cepat dan tepat menunjukkan profesionalisme dari pelaku bisnis.

### 3. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Anugrah & Sudarmayasa (2020) setidaknya terdapat lima indikator utama kualitas pelayanan yang diatur berdasarkan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*). Bukti fisik yang dapat dirasakan oleh nasabah, meliputi fasilitas fisik yang disediakan oleh perusahaan, kualitas sarana dan prasarana, peralatan, serta bahan pendukung layanan yang digunakan dalam proses pelayanan.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*). Persepsi nasabah terhadap kesediaan dan kemampuan perusahaan dalam merespon kebutuhan serta permintaan layanan, termasuk kejelasan informasi mengenai waktu penyediaan layanan dan kecepatan perusahaan dalam memberikan pelayanan.
- c. Jaminan (*Assurance*). Tingkat keyakinan nasabah terhadap kemampuan perusahaan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan, yang tercermin dari sikap profesional, kesopanan, serta penguasaan pengetahuan dan

keterampilan yang ditampilkan dalam menangani pertanyaan maupun permasalahan nasabah.

- d. Empati (*Empathy*). Persepsi nasabah mengenai perhatian dan kepedulian perusahaan terhadap kebutuhan serta permasalahan mereka, yang diwujudkan melalui pelayanan yang bersifat personal dan didukung oleh jam operasional yang nyaman bagi nasabah.
- e. Kehandalan (*Reliability*). Penilaian nasabah terhadap kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan secara tepat, akurat, dan konsisten sejak awal tanpa kesalahan, serta kesesuaian layanan dengan waktu yang telah dijanjikan.

## E. Religiusitas

### 1. Pengertian Religiusitas

Religiusitas berasal dari kata *religion*. Maknanya berarti suatu sistem kepercayaan dan keyakinan kepada Tuhan yang diwujudkan melalui ajaran serta praktik keagamaan. Agama merupakan seperangkat aturan yang mengatur hubungan manusia dengan Tuhan, hubungan antar sesama manusia, serta hubungan manusia dengan lingkungannya. Sementara itu, religiusitas menggambarkan tingkat penghayatan dan internalisasi ajaran agama dalam diri individu yang mendorongnya untuk berperilaku sesuai dengan nilai-nilai agama yang dianut. Dengan demikian, agama dan religiusitas merupakan satu kesatuan yang saling melengkapi dan tidak dapat dipisahkan (Suryadi & Hayat, 2021).

Religiusitas juga dijelaskan dalam QS. Al Baqarah[2]: 208, yaitu sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَآفَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, masuklah ke dalam Islam (kedamaian) secara menyeluruh dan janganlah ikuti langkah-langkah setan! Sesungguhnya ia musuh yang nyata bagimu (QS. Al-Baqarah[2]: 208)”.

Menurut Rukiyanto (2021), religiusitas merupakan sikap keagamaan seseorang yang tercermin dalam keyakinan serta aktivitas yang berkaitan dengan agama. Dalam ajaran Islam, religiusitas diwujudkan melalui beberapa aspek penting, yaitu aspek keimanan (akidah), ketaatan dalam menjalankan ajaran agama (syariah atau ibadah), penghayatan nilai-nilai ajaran agama

(ihsan), pengetahuan tentang ajaran agama (ilmu), serta penerapan ajaran agama dalam kehidupan bermasyarakat (muamalah) yang berlandaskan *akhlakul karimah*. Dengan demikian, religiusitas berfungsi sebagai pedoman bagi manusia dalam mengarahkan perilaku agar selaras dengan kesadaran akan adanya hubungan antara dirinya dengan kekuasaan Tuhan yang mengatur kehidupan dan seluruh alam semesta sehingga individu secara sadar menerima dan menjalani keterikatan tersebut dalam kehidupan sehari-hari.

## 2. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Religiusitas

Menurut Wahyoedi (2022), sikap keagamaan individu dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

### a. Pengaruh pendidikan dan tekanan sosial

Faktor ini meliputi segala bentuk pengaruh sosial dalam perkembangan keagamaan, termasuk pendidikan yang diberikan oleh orang tua, serta tradisi-tradisi sosial yang mendorong penyesuaian diri dengan norma, pendapat, dan sikap yang diterima oleh lingkungan sekitar.

### b. Faktor pengalaman

Faktor ini berkaitan dengan berbagai jenis pengalaman yang membentuk sikap keagamaan terkait keindahan, konflik moral, dan pengalaman emosional keagamaan. Umumnya, faktor ini berupa pengalaman spiritual yang dapat dengan cepat memengaruhi perilaku individu.

### c. Faktor kebutuhan hidup

Kebutuhan-kebutuhan tersebut secara umum dapat dibedakan ke dalam empat kategori, yaitu kebutuhan akan keamanan dan kesehatan, kebutuhan akan cinta dan kasih sayang, kebutuhan untuk mencapai harga diri, serta kebutuhan yang muncul akibat adanya ancaman kematian.

### d. Faktor intelektual

Faktor ini berkaitan dengan proses-proses penalaran verbal atau rasionalisasi.

Menurut Julina (2019), setiap individu memiliki tingkat religiusitas yang berbeda-beda dan perbedaan tersebut dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal juga faktor eksternal. Faktor internal mencakup pengalaman spiritual pribadi, kebutuhan akan rasa aman dan keselamatan, kebutuhan akan

cinta dan kasih sayang, kebutuhan untuk memperoleh harga diri, serta kebutuhan yang muncul akibat kesadaran akan ancaman kematian. Sementara itu, faktor eksternal meliputi pengaruh pendidikan dan pengajaran, tekanan sosial dalam lingkungan masyarakat, serta faktor intelektual yang membentuk cara berpikir dan pemahaman individu terhadap ajaran agama.

### 3. Indikator Religiusitas

Menurut Yuliawati et al. (2025), agama memiliki lima dimensi yang memungkinkan pengukuran religiusitas seseorang, yaitu sebagai berikut:

#### a. *Ideologis*

Dimensi ini mencakup pengharapan-pengharapan di mana individu yang religius berpegang teguh pada pandangan teologis tertentu dan mengakui kebenaran ajaran agama. Secara terminologis, dimensi ini disamakan dengan keimanan yang menunjukkan tingkat keyakinan seseorang terhadap kebenaran ajaran agamanya yang bersifat fundamental. Indikator-indikatornya antara lain:

- 1) Percaya kepada Allah Swt.
- 2) Pasrah kepada Allah Swt.
- 3) Percaya kepada malaikat, rasul, dan kitab suci.
- 4) Melakukan sesuatu dengan ikhlas.
- 5) Percaya akan takdir Allah Swt.

#### b. *Ritualistik*

Dimensi *ritualistik* mengukur sejauh mana seseorang melaksanakan kewajiban-kewajiban ritual dalam agamanya. Dimensi ini terlihat dalam perilaku masyarakat pengikut agama tertentu dalam menjalankan kegiatan yang berkaitan dengan agama. Dalam konteks agama Islam, dimensi ini dapat diwujudkan melalui pelaksanaan ibadah, seperti shalat, puasa, zakat, haji, dan praktik muamalah lainnya. Indikator-indikatornya antara lain:

- 1) Selalu menjalankan salat lima waktu dengan tertib.
- 2) Membaca Alquran.
- 3) Melakukan puasa dan salat sunnah sesuai ajaran Nabi Muhammad Saw.

- 4) Melakukan kegiatan keagamaan, seperti mendengarkan ceramah agama, pendakwah, kegiatan amal, bersedekah, dan peran dalam kegiatan keagamaan.

c. *Eksperiensial*

Dimensi ini mengacu pada identifikasi akibat-akibat keyakinan keagamaan, praktik, pengalaman, dan pengetahuan seseorang dalam kehidupan sehari-hari yang menunjukkan tingkat kepatuhan juga ketaatan seorang muslim dalam melaksanakan kegiatan keagamaan yang dianjurkan oleh agamanya. Indikator-indikatornya antara lain:

- 1) Sabar dalam menghadapi cobaan.
- 2) Perasaan selalu bersyukur kepada Allah Swt.
- 3) Menganggap kegagalan yang dialami sebagai musibah yang mengandung hikmah (tawakkal).
- 4) Takut ketika melanggar aturan dan merasakan kehadiran Tuhan.

d. *Intelektual*

Dimensi *intelektual* adalah aspek religiusitas yang berkaitan dengan pemahaman, penghayatan, dan kesadaran individu terhadap ajaran agama yang dianutnya. Dimensi ini tercermin dalam kemampuan seseorang untuk memahami nilai-nilai keagamaan secara rasional dan mendalam, serta menginternalisasikannya dalam sikap, pola pikir, dan perilaku sehari-hari. Melalui dimensi penghayatan atau intelektual, individu tidak hanya menjalankan ajaran agama secara formal, tetapi juga memahami makna dan tujuan dari setiap ajaran tersebut sehingga membentuk keyakinan dan komitmen keagamaan yang lebih kuat.

e. *Konseptual*

Dimensi ini mengukur sejauh mana perilaku seseorang dimotivasi oleh ajaran-ajaran agamanya dalam kehidupan sosial, misalnya apakah ia membantu orang yang kesulitan, mendermakan hartanya, dan sebagainya. Indikator-indikatornya antara lain:

- 1) Perilaku suka menolong.
- 2) Berlaku jujur dan pemaaf.
- 3) Menjaga amanat.

- 4) Bertanggung jawab atas segala perbuatan yang dilakukan dan menjaga kebersihan lingkungan.

## **F. Minat Menabung**

### **1. Pengertian Minat Menabung**

Minat dapat diartikan sebagai kecenderungan individu untuk tertarik pada suatu produk, yang mendorong keinginan untuk mencoba, menggunakan, atau memilikinya. Minat merupakan bagian dari komponen perilaku dalam sikap konsumsi, karena mencerminkan kesiapan seseorang untuk bertindak terhadap suatu produk. Dalam konteks perbankan, minat menabung termasuk ke dalam komponen perilaku konsumen, yang menunjukkan keinginan individu untuk menyimpan dan mengelola dananya melalui kegiatan menabung (Suardana et al., 2024).

Minat digambarkan sebagai situasi seseorang sebelum melakukan tindakan, yang dapat dijadikan dasar untuk memprediksi perilaku atau tindakan tersebut. Minat membeli adalah bagian dari komponen perilaku konsumen dalam sikap mengkonsumsi, kecenderungan responden untuk bertindak sebelum keputusan membeli benar-benar dilaksanakan (Setiadi, 2019).

Minat menabung adalah keinginan yang datang dari diri sendiri untuk melakukan penyimpanan harta dalam bentuk uang atau benda berharga lainnya pada bank dengan tujuan tertentu. Minat menabung dapat diasumsikan sebagai perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian (Misra et al., 2021).

Minat menabung dapat diartikan sebagai kondisi psikologis yang muncul sebagai respons terhadap suatu objek yang ditandai dengan adanya keinginan nasabah untuk mencari informasi terkait produk tabungan. Minat menabung mencerminkan kecenderungan nasabah untuk memilih produk tertentu atau mengambil keputusan yang berkaitan dengan pilihan tersebut sehingga memengaruhi tingkat kemungkinan nasabah dalam melakukan penyimpanan dana (Fatihudin et al., 2018).

## **2. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Menabung**

Menurut Aziz et al. (2023), faktor-faktor yang memengaruhi minat menabung terhadap suatu objek secara umum dapat diklasifikasikan menjadi dua faktor utama, yaitu bersumber dari individu itu sendiri serta yang berasal dari luar, seperti lingkungan keluarga, sekolah, dan masyarakat. Faktor lingkungan memiliki pengaruh signifikan terhadap muncul dan berkembangnya minat menabung seseorang. Beberapa faktor yang mendorong munculnya minat menabung antara lain:

- a. Dorongan internal dari individu, seperti dorongan untuk makan. Dorongan tersebut dapat membangkitkan minat untuk bekerja atau mencari nafkah, minat terhadap produksi pangan, dan sebagainya.
- b. Motif sosial yang dapat berperan sebagai faktor pemicu minat untuk melakukan aktivitas tertentu. Misalnya, minat terhadap pakaian yang timbul akibat keinginan untuk mendapatkan persetujuan atau perhatian dari orang lain.
- c. Minat memiliki keterkaitan yang kuat dengan emosi. Apabila seseorang meraih kesuksesan dalam suatu aktivitas, maka akan menimbulkan perasaan senang yang pada gilirannya memperkuat minat terhadap aktivitas tersebut.

## **3. Indikator Minat Menabung**

Menurut Hasibuan & Nofinawati (2021), terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur minat menabung meliputi:

- a. Keinginan nasabah untuk menabung.
- b. Ketertarikan nasabah terhadap produk tabungan.
- c. Kemudahan yang diperoleh dalam aktivitas menabung.
- d. Faktor motivasi dan keuntungan ekonomi, seperti promosi produk dan keuntungan yang diberikan.
- e. Kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

### G. Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam kajian ini bukanlah yang pertama kali dilakukan, tetapi telah didahului oleh berbagai penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu tersebut berfungsi sebagai salah satu rujukan bagi penulis dalam melaksanakan penelitian ini sehingga memungkinkan penulis untuk memperdalam teori yang digunakan dalam menganalisis penelitian yang sedang dilakukan. Penulis menyajikan beberapa penelitian sebagai bahan referensi guna memperkaya substansi kajian dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian tersebut tercantum dalam Tabel 2.1.

**Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan**

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil
1	Ismail & Pradesyah (2024)	Pengaruh Pemahaman Akad dan Religiusitas terhadap Minat Melakukan Transaksi di Bank Syariah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman akad dan religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam melakukan transaksi di bank syariah. Semakin baik pemahaman akad dan tingkat religiusitas, maka semakin tinggi minat bertransaksi nasabah
2	Safriani & Siregar (2024)	Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PT BPRS Al-Washliyah Medan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah,

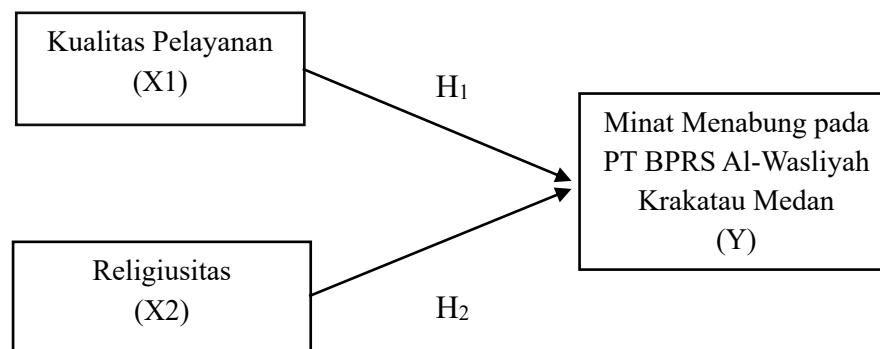
			sedangkan kualitas produk tidak berpengaruh signifikan secara parsial
3	Nst & Mujiatun (2023)	Pengaruh Literasi Keuangan, Digital Marketing, dan Word of Mouth Terhadap Minat Generasi Z Menabung Pada Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Binjai Kota)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan, digital marketing, dan word of mouth berpengaruh signifikan terhadap minat menabung Generasi Z. Semakin tinggi ketiga faktor tersebut, semakin tinggi minat menabung.
4	Ananda & Amsari (2024)	Pengaruh Tingkat Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan dan kepercayaan nasabah berpengaruh positif terhadap minat menabung. Kepuasan atas pelayanan dan rasa percaya terhadap bank menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat menabung
5	Lubis & Khairunnisa (2024)	Pengaruh Religiusitas dan Literasi Keuangan Syariah Mahasiswa terhadap Minat menjadi Nasabah di Bank Syariah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa religiusitas dan literasi keuangan syariah berpengaruh positif dan

		(Studi Kasus Program Studi Perbankan Syariah UMSU)	signifikan terhadap minat mahasiswa untuk menjadi nasabah bank syariah
--	--	--	--

Sumber: Peneliti (2026)

## H. Paradigma Penelitian

Dalam menggambarkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen pada penelitian ini, dikemukakan sebuah model paradigma penelitian/desain penelitian, yakni pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.



**Gambar 1.1 Paradigma Penelitian**

## I. Hipotesis

Hipotesis merupakan asumsi sementara yang memerlukan verifikasi lebih lanjut. Sebagai asumsi, hipotesis perlu dirumuskan dalam bentuk pernyataan yang sejalan dengan perumusan masalah. Verifikasi yang dituju oleh hipotesis bertujuan untuk memberikan jawaban atas masalah yang telah ditetapkan sebelumnya (Wardani, 2020). Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- $H_{01}$  : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.

$H_{a1}$  : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.
- $H_{02}$  : Religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.

$H_{a2}$  : Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap minat menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Sugiyono (2021) menjelaskan bahwa metodologi penelitian merupakan ilmu yang mempelajari berbagai metode penelitian. Penelitian sendiri dapat dipahami sebagai suatu penyelidikan yang terorganisasi, cermat, dan kritis dalam mencari fakta guna memperoleh kebenaran atau menarik kesimpulan terhadap suatu permasalahan. Sejalan dengan hal tersebut, Sunggono (2015) menegaskan bahwa penelitian merupakan penyaluran hasrat keingintahuan peneliti dalam ranah keilmuan, yang tidak hanya didasarkan pada bukti-bukti yang meyakinkan, tetapi juga dikumpulkan melalui prosedur yang jelas, sistematis, dan terkontrol.

Dalam hal ini, pendekatan penelitian kasus dengan metode penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk melihat pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan religiusitas) terhadap variabel terikat (minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan). Selanjutnya, penelitian ini untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel dengan menggunakan data kuantitatif yang diperoleh melalui kuesioner yang terstruktur.

Menurut Arikunto (2019) penelitian kasus adalah suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terinci, dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga, atau gejala tertentu. Ditinjau dari wilayahnya maka penelitian kasus hanya meliputi daerah atau subjek yang sangat sempit. Jika ditinjau dari sifat penelitian, maka penelitian kasus lebih mendalam. Sugiyono (2019) menilai penggunaan metode penelitian kuantitatif adalah untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan data yang bersifat numerik kemudian dianalisis menggunakan statistik.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini berlokasi di PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan yang beralamat di Jl. Gunung Krakatau No. 28, Glugur Darat II, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara 20238. Pemilihan lokasi didasarkan pada kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan. PT BPRS Al-

Washliyah Krakatau Medan merupakan salah satu dari 5 cabang yang telah tersebar di Provinsi Sumatera Utara. Beragam inovasi dan kreativitas terus dikembangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan untuk menghasilkan layanan perbankan syariah yang unggul sesuai dengan nilai-nilai religiusitas nasabah. Selain itu, PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah yang diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS).

## 2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian dimulai sejak disetujuinya judul peneliti dari November 2025 hingga April 2026 yang bukan saja mencakup tahapan mulai dari penyusunan instrumen, melainkan juga pengumpulan data, dan analisis akhir.

**Tabel 3.1 Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Waktu (Bulan) 2025-2026																									
		November				Desember				Januari				Februari				Maret				April					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Permohonan Judul	■	■																								
2	Pengumpulan Data			■	■	■	■																				
3	Penyusunan Proposal			■	■	■	■	■	■	■	■																
4	Bimbingan Proposal			■	■	■	■	■	■	■	■																
5	Seminar Proposal													■	■	■	■										
6	Penyusunan Skripsi																	■	■	■	■						
7	Perbaikan																					■	■	■	■		
8	Jadwal Meja Hijau																								■		

**Sumber: Peneliti (2026)**

## C. Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel

### 1. Populasi

Populasi merupakan totalitas objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan sifat khusus yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti, guna menarik kesimpulan dari penelitian tersebut. Populasi juga dapat diartikan sebagai seluruh objek penelitian yang mencakup manusia, benda, hewan, tumbuhan, fenomena, skor tes, atau kejadian sebagai sumber data dengan karakteristik tertentu dalam suatu penelitian (Balaka, 2022).

Mulyatiningsih (2014) menjelaskan bahwa populasi merupakan keseluruhan objek penelitian yang memiliki perilaku atau karakteristik spesifik, yang dapat berupa gabungan orang, hewan, tumbuhan, dan benda yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti secara sistematis.

### 2. Sampel

Sampel merupakan sebagian anggota populasi yang dipilih melalui teknik pengambilan sampel. Disini, sampel harus mampu mencerminkan kondisi populasi akurat, sehingga kesimpulan penelitian yang berasal dari sampel dapat dianggap sebagai kesimpulan untuk populasi secara keseluruhan. Penelitian yang menggunakan teknik pengambilan sampel lebih efisien dibandingkan dengan menggunakan seluruh populasi. Oleh karena itu, peneliti perlu mempertimbangkan hal-hal tersebut agar proses pengumpulan informasi menghasilkan data yang representatif, sehingga penelitian dapat diklasifikasikan sebagai valid (Kusumastuti et al., 2020).

Sudjana (2014) menjelaskan bahwa sampel merupakan sebagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan anggota populasi. Sampel diambil melalui teknik tertentu agar mampu menggambarkan karakteristik populasi. Dengan adanya sampel, peneliti dapat melakukan penelitian secara lebih efisien tanpa harus meneliti seluruh populasi.

Dalam penelitian ini, jumlah populasi nasabah tabungan pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan sebanyak 6.026 sehingga peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) yang ditetapkan sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} = \frac{6.026}{1 + 6.026 (0,1)^2} = 98,36 \approx 99$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

$1$  = Angka konstanta

$e$  = Tingkat kesalahan 10% (0,1)

Dengan nilai  $N$  sebanyak 6.026 dan  $e = 10\%$  (0,1) maka melalui penggunaan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebanyak 99 responden penelitian.

### 3. Teknik Penarikan Sampel

Adapun teknik penarikan sampel menggunakan teknik *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel dan pemilihan dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang terdapat dalam populasi (Nurlan, 2019). Sumargo (2020) menambahkan teknik *probability sampling* yang dihasilkan dapat menggambarkan kondisi populasi secara keseluruhan.

## D. Jenis Data Berdasarkan Sumber Data dan Sifat

### 1. Jenis Data Berdasarkan Sumber

Sugiyono (2013) menyusun data adalah semua keterangan seseorang yang dijadikan responden maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistik atau dalam bentuk lainnya guna keperluan penelitian. Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan ke dalam jenis data primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain dengan observasi, wawancara, diskusi terfokus, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini, sumber data peneliti menggunakan data primer dengan cara penyebaran kuesioner.

**b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber antara lain Biro Pusat Statistik (BPS), Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia (BI), buku, laporan, jurnal, dan lain sebagainya.

**2. Jenis Data Berdasarkan Sifat**

Berdasarkan bentuk dan sifatnya, Winarni (2018) menilai data penelitian dapat dibedakan dalam jenis data kualitatif dan data kuantitatif.

**a. Data Kualitatif**

Data kualitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka atau data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data, seperti wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, dan atau observasi yang telah dituangkan dalam catatan lapangan (transkrip). Bentuk lain data kualitatif adalah gambar yang diperoleh melalui pemotretan atau rekaman video.

**b. Data Kuantitatif**

Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika dan atau statistika. Dalam hal, ini peneliti menggunakan data kuantitatif sebagaimana sudah disinggung sebelumnya pada pendekatan penelitian.

**E. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasioanal Variabel Penelitian****1. Variabel Penelitian**

Untuk memudahkan dan menghindari kesalahan penulis dalam penelitian terutama dalam pemilihan variabel maka diperlukan definisi yang lebih spesifik tentang variabel terbagi atas variabel independen dan variabel terikat. Dermawan (2003) merinci variabel independen adalah variabel yang dimanipulasi sesuai dengan tujuan eksperimen tersebut. Variabel independen

identik dengan variabel bebas. Variabel ini biasanya dianggap sebagai variabel prediktor atau penyebab karena memprediksi atau menyebabkan variabel dependen. Dalam *Structural Equation Modeling*/Pemodelan Persamaan Struktural (SEM), variabel independen disebut sebagai variabel eksogen.

Adapun variabel bebas penelitian ini sebagaimana dituliskan dalam model analisis adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan religiusitas ( $X_2$ ). Sementara itu, variabel dependen adalah kriteria atau standar dari eksperimen yang akan dinilai. Variabel dependen identik dengan variabel terikat. Dalam *Structural Equation Modeling*/Pemodelan Persamaan Struktural (SEM), variabel dependen disebut sebagai variabel endogen. Sama halnya dengan variabel bebas sebagaimana disinggung dalam model analisis, variabel terikat dalam penelitian ini adalah minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan (Y).

## 2. Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Pasaribu et al. (2022) mengingatkan definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan tentang batasan atau ruang lingkup variabel penelitian bukan saja didasarkan pada sifat-sifat, melainkan hal-hal yang dapat diamati, dan diukur. Definisi operasional dibuat untuk memudahkan pengumpulan data tidak hanya menghindari perbedaan interpretasi tetapi juga membatasi ruang lingkup variabel.

**Tabel 3.2 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Penelitian**

No	Variabel Penelitian	Defenisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	Kualitas pelayanan adalah kemampuan perbankan syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah secara tepat, cepat, sopan, serta sesuai dengan harapan nasabah, sehingga mampu menciptakan	1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Empathy</i> 5. <i>Reliability</i> .	<i>Likert</i>

		kepuasan terhadap lembaga perbankan syariah (Anugrah & Sudarmayasa 2020).		
2	Religiusitas (X <sub>2</sub> )	Religiusitas merupakan tingkat keyakinan, penghayatan, dan pengalaman seseorang terhadap ajaran agama Islam yang tercermin dalam sikap dan perilakunya, baik dalam ibadah ritual maupun kegiatan sosial dan ekonomi sehari-hari (Yuliawati et al., 2025).	1. <i>Ideologis</i> 2. <i>Ritualistik</i> 3. <i>Eksperiensial</i> 4. <i>Intelektual</i> 5. <i>Konseptual</i>	<i>Likert</i>
3	Minat Menabung (Y)	Minat menabung adalah kecenderungan atau keinginan seseorang untuk menyimpan uang di perbankan syariah yang dilandasi oleh keyakinan akan manfaat keamanan, dan kesesuaian dengan prinsip syariah (Hasibuan & Nofinawati 2021).	1. Keinginan nasabah untuk menabung. 2. Ketertarikan nasabah terhadap produk tabungan. 3. Kemudahan yang diperoleh dalam aktivitas menabung. 4. Faktor motivasi dan keuntungan ekonomi, seperti promosi produk dan keuntungan yang diberikan.	<i>Likert</i>

			5. Kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan..	
--	--	--	--	--

Sumber: Peneliti (2026)

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data bersumber dari sampel penelitian yang sudah ditetapkan sebanyak 99 sampel sekaligus sebagai responden sampel penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan. Karena itu, agar data yang diperoleh lengkap, sempurna, dan subjektif maka teknik pengumpulan data primernya ini, sampel diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner dengan mengisi lengkap setiap item butir pernyataan. Banyaknya item butir pernyataan yang disediakan sebanyak 15 item yang terdiri dari 5 item butir pernyataan variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), 5 item butir pernyataan variabel religiusitas ( $X_2$ ), dan 5 item butir pernyataan variabel minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan ( $Y$ ). Nantinya, ke-99 responden tinggal memilih satu jawaban dari 15 item butir pernyataan yang peneliti ajukan dengan membubuhkan tanda ceklis ( $\surd$ ). Ceklis adalah sebuah daftar di mana responden tinggal membubuhkan tanda cek ( $\surd$ ) pada kolom jawaban yang sesuai. Jawabannya sangat setuju (SS) bernilai 5, setuju (S) bernilai 4, netral (N) bernilai 3, tidak setuju (TS) bernilai 2, dan sangat tidak setuju (STS) bernilai 1.

**Tabel 3.3 Skala *Likert***

No	Alternatif Jawaban	Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Tiro & Sukarna (2010)

Dari bentuknya, kuesioner ini menggunakan skala *Likert*. Menurut Amruddin et al. (2022), skala *Likert* adalah skala yang berisi 5 tingkat jawaban yang

dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Fenomena ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti. Rojabi (2025) memperkuat setelahnya, kuesioner ini dikumpul kembali untuk seterusnya dilakukan penelitian dan olah data dengan menggunakan aplikasi komputer *Statistical Program for Social Science* (SPSS) versi 26.

### G. Model Penelitian

Penelitian ini dengan analisis regresi linear berganda yang olah datanya dibantu dengan SPSS versi 26. SPSS merupakan program aplikasi komputer untuk menganalisis data statistik. Sugiyono & Susanto (2015) menyusun analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti sekiranya peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel terikat.

Model penelitian ini dapat dianalisis dengan analisis regresi linear berganda menggunakan dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Adapun yang menjadi variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan religiusitas ( $X_2$ ), sedangkan variabel terikatnya adalah minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan ( $Y$ ).

Akhirnya, model penelitian ini dapat dituliskan dengan persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + e \dots \quad (1)$$

Keterangan:

$Y$  = Minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan

$a$  = Konstanta

$b_1, b_2$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Kualitas pelayanan

$X_2$  = Religiusitas

$e$  = Standar eror

### H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh. Setidaknya, data yang diperoleh tidak hanya dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi dengan cara mengorganisasikan ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting, dan yang dipelajari nantinya tetapi juga membuat

kesimpulan. Artinya, mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun teknik analisis data penelitian ini menurut Hartono (2018) sebagai berikut:

### 1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif hanya menggambarkan keadaan data apa adanya melalui parameter-parameter, seperti rata-rata (mean), median, modus, distribusi frekuensi, standar deviasi masing-masing variabel bebas juga variabel terikatnya, dan ukuran statistik lainnya.

### 2. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, sudah dipastikan untuk melakukan pengujian berdasarkan asumsi klasik yang harus dipenuhi. Asumsi klasik dikenal dengan istilah BLUE atau *Best Linear Unbiased Estimator*. Dimulai dari *Best* bahwa hasil model penelitian adalah hasil yang terbaik dan menghasilkan eror yang kecil. Sesudah itu, *Linear* berarti model yang digunakan dalam metode sesuai kaidah model OLS atau *Ordinary Least Square*, yakni linear. Arti dari linear berarti pangkat dari masing-masing variabel paling tinggi berpangkat satu.

Selanjutnya, *Unbiased* berarti nilai yang diharapkan (hasil estimasi dari model penelitian) paling tidak hasilnya sama dengan nilai yang benar, sedangkan *Estimator* berarti model regresi yang terbentuk memiliki varians yang minimal dari *estimator* lainnya.

Akhirnya, untuk menguji kelayakan model penelitian yang digunakan maka perlu terlebih dahulu memenuhi pengujian uji asumsi klasik. Pengujian uji asumsi klasik diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan benar-benar bebas dari adanya gejala heteroskedastisitas dan gejala multikolinearitas. Setidaknya, terdapat empat jenis pengujian pada uji asumsi ini, yakni uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel terikat, variabel bebas atau kedua variabel berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah

grafik, seperti Grafik Histogram Display Normal Curve dan Grafik Normal Probability Plot. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Uji kenormalan data juga bisa dilakukan tidak berdasarkan grafik, seperti dengan uji Kolmogorov-Smirnov.

**b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinearitas yang harus diatasi. Untuk mengatasi terjadinya multikolinieritas, dapat diupayakan melalui hal-hal berikut:

- 1) Evaluasi apakah pengisian data telah berlangsung secara efektif atau terdapat kecurangan dan kelemahan lain.
- 2) Jumlah data ditambah lagi.
- 3) Salah satu variabel bebas dibuang karena data dari dua variabel bebas ternyata mirip atau digabungkan sekiranya secara konsep relatif sama.

Nilai Variance Inflation Factor disebut VIF di sekitar angka 1 atau lebih kecil dari 10 dan Tolerance mempunyai nilai mendekati angka 1. Nilai VIF dapat dihitung dengan rumus:  $VIF = 1/(1-R)^2$ . Mengukur multikolinearitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan besaran Tolerance (Tol) dengan rumus:  $Tol = (1-R)^2$ .

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Sementara itu, untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan Grafik Scatterplot.

#### **d. Uji Linearitas**

Linearitas dapat dilihat dari plot datanya. Jika data sampel tidak mengikuti garis linier, maka dapat digunakan analisis regresi non-linier. Dalam penelitian ini, uji linearitas dengan melihat nilai Deviation from Linearity. Jika nilai Deviation from Linearity lebih besar dari 0,05, maka ada hubungan linear secara signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikatnya. Selanjutnya, dengan melihat F hitung. Jika F hitung lebih kecil dari F tabel, maka ada hubungan linear secara signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikatnya.

### **3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

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

Ghozali (2013) menjelaskan uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Dengan demikian, uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner sebab suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap. Jika  $r$  hitung dilihat dari Pearson Correlation lebih besar dari  $r$  tabel, maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

#### **b. Uji Reliabilitas**

Sitinjak & Sugiharto (2006) menafsirkan reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu uji merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel. Jika

semua item butir pernyataan dilihat dari Alpha Cronbach lebih besar dari r tabel, maka hasil uji reliabilitas dapat diandalkan.

#### **4. Uji Statistik**

##### **a. Uji Ketepatan Letak Koefisien Determinasi R Square ( $R^2$ )**

Suryabrata (2010) membenarkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat dan sebaliknya jika mendekati 0, maka variabel-variabel bebas tidak memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat atau koefisien determinasi mengukur besarnya kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan variasi dari variabel terikat.

##### **b. Uji F (Uji Simultan)**

Dalam statistik, Jogiyanto (2018) membenarkan uji F atau ANOVA adalah kumpulan model statistik dan prosedur yang terkait di mana varians dalam suatu variabel tertentu dipartisi ke dalam komponen yang timbul dari berbagai sumber variasi yang digunakan untuk pengujian lebih dari dua sampel atau uji F untuk menguji apakah variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak dengan variabel terikat yang pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (independen) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat (dependen). Hasil akhir dari analisis ANOVA adalah nilai uji F atau F hitung. Nilai F hitung inilah yang nantinya akan dibandingkan dengan nilai F tabel. Oleh karenanya, uji F diuji bersama-sama dengan membandingkan F hitung dengan F tabel. Jika F hitung lebih besar dari F tabel yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  dapat diterima, maka model signifikan. Namun, jika F hitung lebih kecil dari F tabel yang berarti  $H_0$  dapat diterima dan  $H_a$  ditolak, maka model tidak signifikan. Nilai tabel signifikan 0,05 atau 5%.

**c. Uji t (Uji Parsial)**

Menurut Santoso (2011) uji t salah satu alat statistik yang digunakan dalam kegiatan yang disebut dengan uji hipotesis. Pada prinsipnya, uji t menilai apakah mean dan keragaman dari dua kelompok berbeda secara statistik satu sama lain. Analisis ini digunakan kalau kita ingin membandingkan mean dan keragaman dari dua kelompok data dan cocok sebagai analisis dua kelompok rancangan percobaan acak. Uji t dikenal dengan uji parsial yang menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Pengambilan keputusan berdasarkan t hitung dan signfikansi. Jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel bebas (X) berpengaruh dan signifikan terhadap variabel terikat (Y). Hipotesisnya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  dapat diterima. Namun, jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel dan signifikansi lebih besar dari 0,05, maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel terikat (Y). Hipotesisnya  $H_0$  dapat diterima dan  $H_a$  ditolak.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Pada dasarnya, hasil penelitian merupakan bagian yang terpenting dalam menyajikan hasil-hasil analisis data yang dilaporkan, seperti proses analisis data. Setelah itu, proses pengujian hipotesis termasuk perbandingan antara koefisien yang ditemukan dalam analisis dengan koefisien dalam tabel statistik.

#### 1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif bertujuan untuk mengetahui jumlah sampel, nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata sebuah kelompok data (*mean*), dan standar deviasi dari masing-masing variabel bebas dan variabel terikat. Karena itu, hasil uji statistik deskriptif ini dapat dilihat dalam Tabel 4.1.

**Tabel 4.1. Hasil Uji Statistik Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	99	20	25	22.49	1.312
Religiusitas	99	14	25	20.06	2.419
Minat Nasabah Menabung	99	14	25	21.99	2.585
Valid N (listwise)	99				

**Sumber: Penelitian (2026)**

Berdasarkan Tabel 4.1. maka N atau jumlah data setiap variabel yang valid berjumlah 99 sampel dengan analisis sebagai berikut:

- a. Nilai minimum variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) diperoleh angkanya sebesar 20, sedangkan nilai maksimum 25. Selanjutnya, nilai *mean* diperoleh angkanya sebesar 22,49, sedangkan nilai standar deviasinya diperoleh angkanya sebesar 1,312. Artinya, nilai *mean* yang diperoleh angkanya lebih besar dari nilai angkanya standar deviasi ( $22,49 > 1,312$ ). Sebagai kesimpulan, penyimpangan data yang terjadi rendah dan penyebaran data menunjukkan hasil yang normal juga tidak menyebabkan bias pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ).
- b. Nilai minimum variabel religiusitas ( $X_2$ ) diperoleh angkanya sebesar 14, sedangkan nilai maksimum diperoleh angkanya sebesar 25. Selanjutnya,

nilai *mean* diperoleh angkanya sebesar 20,06, sedangkan nilai standar deviasinya diperoleh angkanya sebesar 2,419. Artinya, nilai *mean* yang diperoleh angkanya lebih besar dari nilai angkanya standar deviasinya ( $20,06 > 2,419$ ). Sebagaimana kesimpulan, penyimpangan data yang terjadi rendah dan penyebaran data menunjukkan hasil yang normal juga tidak menyebabkan bias pada variabel religiusitas ( $X_2$ ).

- c. Nilai minimum variabel minat nasabah menabung ( $Y$ ) diperoleh angkanya sebesar 14, sedangkan nilai maksimum diperoleh angkanya sebesar 25. Selanjutnya, nilai *mean* yang diperoleh angkanya sebesar 21,99, sedangkan nilai standar deviasinya diperoleh angkanya sebesar 2,585. Artinya, nilai *mean* yang diperoleh angkanya lebih besar dari nilai angkanya standar deviasinya ( $21,99 > 2,585$ ). Sebagai kesimpulan, penyimpangan data yang terjadi rendah dan penyebaran data menunjukkan hasil yang normal juga tidak menyebabkan bias pada variabel minat nasabah menabung ( $Y$ ).

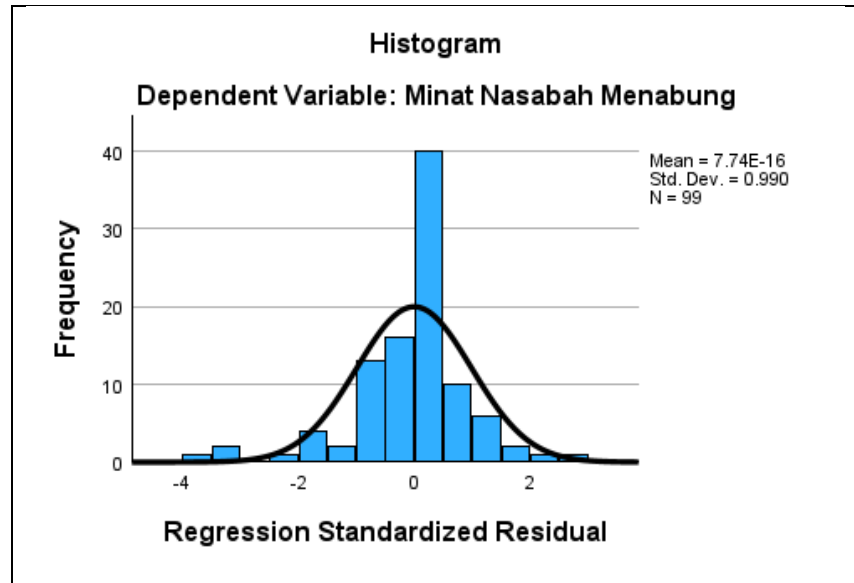
## 2. Uji Model Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik untuk menilai apakah di dalam model penelitian terdapat masalah-masalah asumsi klasik dengan metode perhitungan kuadrat terkecil yang disebut dengan OLS. Dengan kata lain, agar model peramalan yang dibuat menjadi valid sebagai alat penduga. Syarat-syarat tersebut jika dipenuhi semuanya, maka model penelitian dikatakan BLUE.

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data yang berarti bahwa sebelum dilakukan analisis data yang sesungguhnya, data penelitian tersebut harus diuji kenormalan distribusinya. Uji normalitas penting karena statistik parametrik dibangun dari distribusi normal dan data yang sebarannya terdistribusi normal dianggap mampu mewakili populasi. Oleh karena itu, penggunaan model regresi untuk prediksi akan menghasilkan kesalahan (disebut residual), yakni selisih antara data aktual dengan data hasil peramalan. Residual yang ada, seharusnya berdistribusi normal (berbentuk bel) sehingga terpenuhinya asumsi normalitas sebagaimana tampak dari Gambar 4.1.

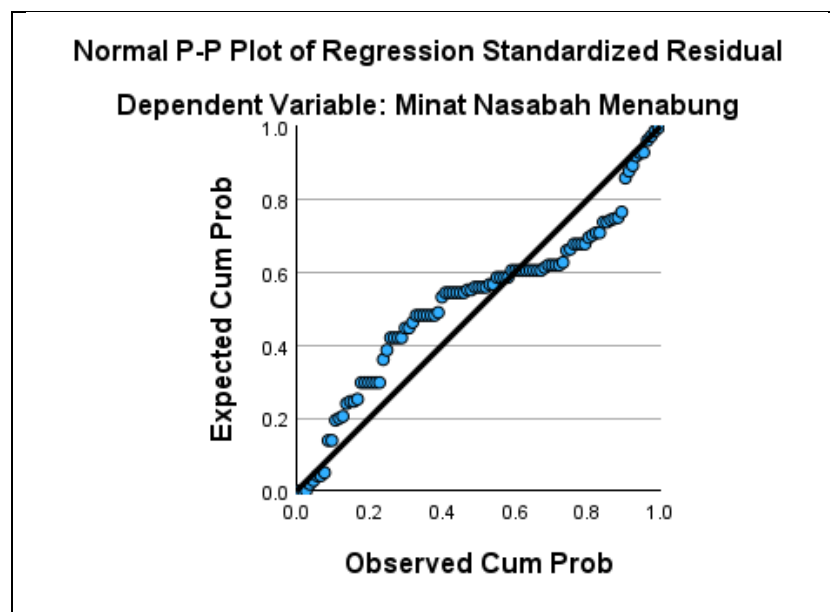
**Gambar 4.1. Grafik Histogram Display Normal Curve**



**Sumber: Penelitian (2026)**

Sementara itu, pada Gambar 4.2. tampak grafik normal probability plot tidak hanya terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal tetapi juga arah penyebarannya pun masih mengikuti arah garis diagonal dan sebaran eror (berupa titik) masih ada di sekitar garis lurus. Artinya, model regresi memenuhi asumsi normalitas atau residual dari model dapat dianggap berdistribusi normal.

**Gambar 4.2. Grafik Normal Probability Plot**



**Sumber: Penelitian (2026)**

Asumsi uji normalitas juga dapat di uji dengan uji Kolmogorov-Smirnov yang hasil ujinya ditunjukkan dalam Tabel 4.2.

**Tabel 4.2. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.02948479
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.055
	Negative	-.077
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.154

**Sumber: Penelitian (2026)**

Berdasarkan Tabel 4.2. maka nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) diperoleh angkanya sebesar 0,154 yang lebih besar dari nilai signifikansi yang angkanya sebesar 0,05 ( $0,154 > 0,05$ ). Artinya, data penelitian berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi klasik dengan uji Kolmogorov-Smirnov adalah data berdistribusi normal. Sebagai kesimpulan, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi nantinya telah terpenuhi.

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

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yakni adanya hubungan linear antar variabel bebas dan model regresi. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak hanya multikolinearitas. Model regresi yang bagus seharusnya variabel-variabel bebas tidak berkorelasi satu dengan yang lainnya.

Tabel 4.3. Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	7.271	3.832		1.897	.061			
	Kualitas Pelayanan	1.141	.159	.579	7.180	<.001	.992	1.008	
	Religiusitas	.180	.086	.168	2.086	.040	.992	1.008	

Sumber: Penelitian (2026)

Pada olah data dengan SPSS versi 26, dengan melihat korelasi antar variabel bebas dan angka VIF yang hasilnya ditunjukkan dalam Tabel 4.3. Paling tidak, menjadi acuan bahwa nilai *cut off* yang digunakan untuk nilai *tolerance* adalah angka 0,10 atau nilai VIF di atas 10.

Dengan demikian, jika dilihat dari Tabel 4.3., maka analisisnya sebagai berikut:

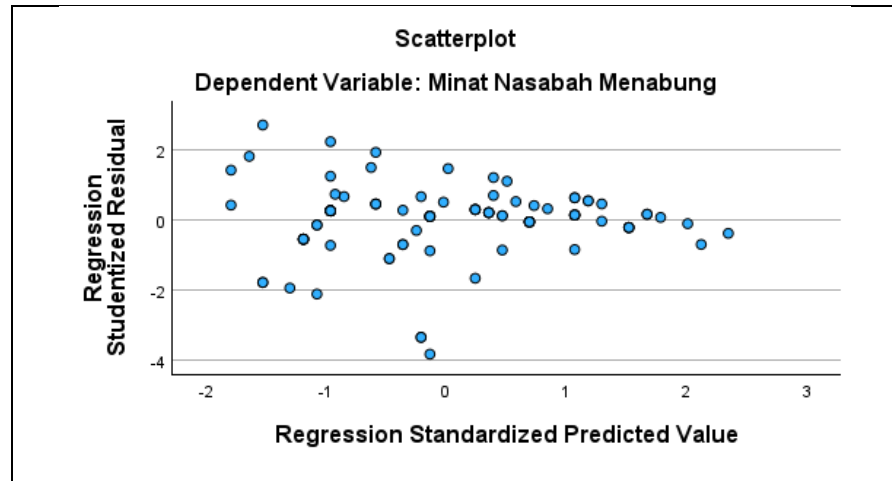
1. Tampak nilai *tolerance* variabel bebas (kualitas pelayanan dan religiusitas) masing-masing nilainya diperoleh sebesar 0,992 yang nilai keduanya lebih besar dari angka 0,10 ( $0,992 > 0,10$ ). Di samping itu, kedua variabel bebas ini memiliki nilai *tolerance* mendekati angka 1 (0,992). Hal ini menunjukkan dugaan tidak adanya multikolinearitas terhadap data yang diuji dalam penelitian.
2. Selanjutnya, jika dilihat dari nilai angka VIF, maka tidak terdapat gejala multikolinearitas pada keseluruhan variabel bebas (1,008) sebab nilai VIF yang diperoleh angkanya disekitar angka 1 atau lebih kecil dari 10. Sebagai kesimpulan, uji multikolinearitas pada penelitian ini terpenuhi.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yakni adanya ketidaksamaan varian dari residual (kesalahan pengganggu) untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas merupakan uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada model regresi linear. Dengan demikian, persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas.

Tampak dari Gambar 4.3. bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas juga menyebar di bawah angka 0 pada sumbu Y. Artinya, model regresi bebas dari heteroskedastisitas pada penelitian ini terpenuhi.

**Gambar 4.3. Grafik Scatterplot**



**Sumber: Penelitian (2026)**

#### **d. Uji Linearitas**

Uji linearitas umumnya bertujuan mengetahui apakah dua variabel atau lebih memiliki hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Korelasi yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikatnya. Uji Linearitas ini pun merupakan asumsi atau persyaratan sebelum dilakukannya analisis regresi linear.

##### **1. Hasil Uji Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Variabel Minat Nasabah Menabung (Y)**

Uji linearitas dilakukan dengan mencari persamaan garis regresi variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap variabel minat nasabah menabung (Y). Dengan memanfaatkan program SPSS versi 26 maka diperoleh hasilnya dengan melihat Tabel 4.4.

**Tabel 4.4 Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Variabel Minat Nasabah Menabung (Y)**

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Minat Nasabah Menabung * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	248.838	5	49.768	11.396	<.001
		Linearity	231.140	1	231.140	52.926	<.001
		Deviation from Linearity	17.698	4	4.425	1.013	.405
	Within Groups	406.152	93	4.367			
	Total	654.990	98				

**Sumber: Penelitian (2026)**

Dalam hal ini, analisis dari Tabel 4.4. sebagai berikut:

- a. Berdasarkan nilai Sig, maka nilai Deviation from Linearity diperoleh angkanya sebesar 0,405 yang lebih besar dari 0,05 ( $0,405 > 0,05$ ). Sebagai kesimpulan, ada hubungan linear secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap minat nasabah menabung (Y).
  - b. Berdasarkan nilai F maka F hitung diperoleh angkanya sebesar 1,013 yang lebih kecil dari nilai F tabel 3,09 ( $1,013 < 3,09$ ). Sebagai kesimpulan, ada hubungan linear antara variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap minat nasabah menabung (Y).
- 2. Hasil Uji Linearitas Variabel Religiusitas ( $X_2$ ) terhadap Variabel Minat Nasabah Menabung (Y)**

Dengan cara yang sama, uji linearitas dilakukan dengan mencari persamaan garis regresi variabel religiusitas ( $X_2$ ) terhadap variabel minat nasabah menabung (Y). Dengan memanfaatkan program SPSS versi 26 maka diperoleh hasilnya dengan melihat Tabel 4.5.

**Tabel 4.5. Hasil Uji Linearitas Variabel Religiusitas ( $X_2$ ) terhadap Variabel Minat Nasabah Menabung (Y)**

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Minat Nasabah Menabung * Religiusitas	Between Groups	(Combined)	125.520	11	11.411	1.875	.054
		Linearity	31.800	1	31.800	5.225	.025
		Deviation from Linearity	93.721	10	9.372	1.540	.139
	Within Groups	529.469	87	6.086			
	Total	654.990	98				

**Sumber: Penelitian (2026)**

Dalam hal ini, analisis dari Tabel 4.5. sebagai berikut:

- a. Berdasarkan nilai Sig, maka nilai Deviation from Linearity diperoleh angkanya sebesar 0,139 yang lebih besar dari 0,05 ( $0,139 > 0,05$ ). Sebagai kesimpulan, ada hubungan linear secara signifikan antara variabel religiusitas ( $X_2$ ) terhadap minat nasabah menabung (Y).
- b. Berdasarkan nilai F maka F hitung diperoleh angkanya sebesar 1,540 yang lebih kecil dari nilai F tabel 3,09 ( $1,540 < 3,09$ ). Sebagai kesimpulan, ada hubungan linear antara variabel religiusitas ( $X_2$ ) terhadap minat nasabah menabung (Y).

### **3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

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

Analisis Person dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item butir pernyataan dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item butir pernyataan. Item butir pernyataan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item butir pernyataan tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap keabsahan kuesioner yang digunakan baik variabel bebas maupun variabel terikatnya.

#### **1. Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )**

Jika dilihat dari Person Correlation, maka keseluruhan r hitung item butir pernyataan yang disiapkan dalam menguji keabsahan kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebanyak 5 item adalah valid sebab nilai r hitung yang diperoleh angkanya lebih besar dari nilai perolehan angka r tabel sebesar 0,1956 yang hasilnya ditunjukkan dalam Tabel 4.6.

**Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Kueioner  
Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

		Correlations					
		KUALITAS_PE LAYANAN_1	KUALITAS_PE LAYANAN_2	KUALITAS_PE LAYANAN_3	KUALITAS_PE LAYANAN_4	KUALITAS_PE LAYANAN_5	KUALITAS_PE LAYANAN_TOT AL
KUALITAS_PELAYANAN_1	Pearson Correlation	1	.270**	-.056	-.089	.090	.481***
	Sig. (2-tailed)		.007	.581	.380	.375	<.001
	N	99	99	99	99	99	99
KUALITAS_PELAYANAN_2	Pearson Correlation	.270**	1	-.056	-.102	.021	.513***
	Sig. (2-tailed)	.007		.584	.315	.840	<.001
	N	99	99	99	99	99	99
KUALITAS_PELAYANAN_3	Pearson Correlation	-.056	-.056	1	.362***	-.140	.485***
	Sig. (2-tailed)	.581	.584		<.001	.168	<.001
	N	99	99	99	99	99	99
KUALITAS_PELAYANAN_4	Pearson Correlation	-.089	-.102	.362***	1	-.277**	.449***
	Sig. (2-tailed)	.380	.315	<.001		.005	<.001
	N	99	99	99	99	99	99
KUALITAS_PELAYANAN_5	Pearson Correlation	.090	.021	-.140	-.277**	1	.309**
	Sig. (2-tailed)	.375	.840	.168	.005		.002
	N	99	99	99	99	99	99
KUALITAS_PELAYANAN_T OTAL	Pearson Correlation	.481***	.513***	.485***	.449***	.309**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	.002	
	N	99	99	99	99	99	99

**Sumber: Penelitian (2026)**

Tabel hasil uji validitas kuesioner variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) ringkasannya dapat dilihat dari Tabel 4.7.

**Tabel 4.7. Ringkasan Hasil Uji Validitas Kuesioner  
Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

Item Butir Pernyataan	r hitung		r tabel	Keterangan
P1	0,481	>	0,1956	Valid
P2	0,513	>		Valid
P3	0,485	>		Valid
P4	0,449	>		Valid
P5	0,309	>		Valid

**Sumber: Penelitian (2026)**

## 2. Uji Validitas Kuesioner Variabel Religiusitas (X<sub>2</sub>)

Jika dilihat dari Person Correlation, maka keseluruhan r hitung item butir pernyataan yang disiapkan dalam menguji keabsahan kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel religiusitas (X<sub>2</sub>) sebanyak 5 item adalah valid sebab nilai r hitung yang diperoleh angkanya lebih besar dari nilai

perolehan angka r tabel sebesar 0,1956 yang hasilnya ditunjukkan dalam Tabel 4.8.

**Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Religiusitas (X<sub>2</sub>)**

		Correlations					Religiusitas_T otal
		Religiusitas_1	Religiusitas_2	Religiusitas_3	Religiusitas_4	Religiusitas_5	
Religiusitas_1	Pearson Correlation	1	-.095	-.159	-.148	.459***	.582***
	Sig. (2-tailed)		.348	.116	.144	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99
Religiusitas_2	Pearson Correlation	-.095	1	.181	.202*	.054	.409***
	Sig. (2-tailed)	.348		.072	.045	.593	<.001
	N	99	99	99	99	99	99
Religiusitas_3	Pearson Correlation	-.159	.181	1	.282**	-.060	.378***
	Sig. (2-tailed)	.116	.072		.005	.558	<.001
	N	99	99	99	99	99	99
Religiusitas_4	Pearson Correlation	-.148	.202*	.282**	1	-.148	.402***
	Sig. (2-tailed)	.144	.045	.005		.144	<.001
	N	99	99	99	99	99	99
Religiusitas_5	Pearson Correlation	.459***	.054	-.060	-.148	1	.644***
	Sig. (2-tailed)	<.001	.593	.558	.144		<.001
	N	99	99	99	99	99	99
Religiusitas_Total	Pearson Correlation	.582***	.409***	.378***	.402***	.644***	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	99	99	99	99	99	99

**Sumber: Penelitian (2026)**

Tabel hasil uji validitas kuesioner variabel religiusitas (X<sub>2</sub>) ringkasannya dapat dilihat dari Tabel 4.9.

**Tabel 4.9. Ringkasan Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Religiusitas**

Item Butir Pernyataan	r hitung		r tabel	Keterangan
P1	0,582	>	0,1956	Valid
P2	0,409	>		Valid
P3	0,378	>		Valid
P4	0,402	>		Valid
P5	0,644	>		Valid

**Sumber: Penelitian (2026)**

### 3. Uji Validitas Kuesioner Variabel Minat Nasabah Menabung (Y)

Dengan cara yang sama dengan uji validitas kuesioner kedua variabel sebelumnya, dilihat dari Person Correlation maka keseluruhan r hitung item butir pernyataan yang

disiapkan dalam menguji keabsahan kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel minat nasabah menabung (Y) sebanyak 5 item adalah valid sebab r hitung yang diperoleh angkanya lebih besar dari nilai perolehan angka r tabel sebesar 0,1956 yang hasilnya ditunjukkan dalam Tabel 4.10.

**Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Minat Nasabah Menabung (Y)**

		Correlations					
		MINAT_NASABAH_MENABUNG_1	MINAT_NASABAH_MENABUNG_2	MINAT_NASABAH_MENABUNG_3	MINAT_NASABAH_MENABUNG_4	MINAT_NASABAH_MENABUNG_5	MINAT_NASABAH_MENABUNG_TOTAL
MINAT_NASABAH_MENABUNG_1	Pearson Correlation	1	.512***	.283**	.396***	.547***	.769***
	Sig. (2-tailed)		<.001	.005	<.001	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99
MINAT_NASABAH_MENABUNG_2	Pearson Correlation	.512***	1	.362***	.379***	.431***	.741***
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99
MINAT_NASABAH_MENABUNG_3	Pearson Correlation	.283**	.362***	1	.463***	.171	.627***
	Sig. (2-tailed)	.005	<.001		<.001	.090	<.001
	N	99	99	99	99	99	99
MINAT_NASABAH_MENABUNG_4	Pearson Correlation	.396***	.379***	.463***	1	.361***	.742***
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99
MINAT_NASABAH_MENABUNG_5	Pearson Correlation	.547***	.431***	.171	.361***	1	.699***
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.090	<.001		<.001
	N	99	99	99	99	99	99
MINAT_NASABAH_MENABUNG_TOTAL	Pearson Correlation	.769***	.741***	.627***	.742***	.699***	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99

**Sumber: Penelitian (2026)**

Tabel hasil uji validitas kuesioner variabel minat nasabah menabung (Y) ringkasannya dapat dilihat dari Tabel 4.11.

**Tabel 4.11. Ringkasan Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Minat Nasabah Menabung (Y)**

Item Butir Pernyataan	r hitung		r tabel	Keterangan
P1	0,769	>	0,1956	Valid
P2	0,741	>		Valid
P3	0,627	>		Valid
P4	0,742	>		Valid
P5	0,699	>		Valid

**Sumber: Penelitian (2026)**

### b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen penelitian ini dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha karena semua instrumen penelitian berbentuk kuesioner dan *skala Likert* yang ditunjukkan dalam tabel 4.12. di bawah.

**Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.616	15

Sumber: Penelitian (2026)

Dari hasil Cronbach's Alpha yang dilihat dari Tabel 4.12. bahwa semua item butir pernyataan variabel bebas dan variabel terikat nilainya diperoleh angka sebesar 0,616. Artinya, nilai keluaran angkanya lebih besar dari perolehan 0,60 ( $0,616 > 0,60$ ).

## 4. Uji Statistik

### a. Uji Ketepatan Letak Determinasi R Square ( $R^2$ )

Koefisien determinasi R Square ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur proporsi variasi variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel bebas. Paling tidak, koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variabel terikat.

**Tabel 4.13. Hasil Uji Letak Determinasi R Square ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.617 <sup>a</sup>	.381	.368	2.055

Sumber: Penelitian (2026)

Jika dilihat dari Tabel 4.13., maka nilai R Square diperoleh sebesar 0,381 (adalah penguadratan dari koefisien korelasi berganda atau  $0,617 \times 0,617 = 0,381$ ) yang mewakili nilai koefisien determinasi. R Square bisa disebut koefisien determinasi

yang dalam hal ini berarti 38,10% dari variasi bebas (variabel kualitas pelayanan/ $X_1$  dan variabel religiusitas/ $X_2$ ) bisa dijelaskan oleh variabel terikat (minat nasabah menabung/ $Y$ ), sedangkan sisanya ( $100\% - 38,10\% = 61,90\%$ ) dijelaskan sebab-sebab lain yang tidak masuk di dalam model penelitian. Sebagai kesimpulan dalam penelitian ini bahwa variabel bebas memiliki keeratan hubungan dengan variabel terikat.

#### b. Uji F

Uji F disebut juga uji Analysis of Variance (ANOVA) digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersamaan. Uji F ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah garisregresi dapat digunakan sebagai penaksir. Dengan pengambilan keputusan:

- 1) Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (berpengaruh)
- 2) Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (tidak berpengaruh)
- 3) Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak (signifikan)
- 4) Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak (tidak signifikan)

**Tabel 4.14. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	249.517	2	124.758	29.538	<,001 <sup>b</sup>
	Residual	405.473	96	4.224		
	Total	654.990	98			

**Sumber: Penelitian (2016)**

Dari Tabel 4.14. terlihat nilai F hitung diperoleh angkanya sebesar 29,538, sedangkan nilai tabel diperoleh angkanya sebesar 3,09. Dalam penelitian ini, nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel ( $29,538 > 3,09$ ) dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$

diterima (berpengaruh). Sementara itu, nilai Signifikan diperoleh 0,001 yang angkanya lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ) dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak (signifikan) yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel religiusitas ( $X_2$ ) terhadap variabel minat nasabah menabung ( $Y$ ).

### c. Uji t

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikatnya dan bertujuan untuk mengidentifikasi apakah koefisien regresi dari variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Dengan pengambilan keputusan:

- 1) Jika nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (berpengaruh)
- 2) Jika nilai  $T_{hitung} < T_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (tidak berpengaruh)
- 3) Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak (signifikan)
- 4) Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (tidak signifikan)

**Tabel 4.15. Hasil Uji t**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.271	3.832		1.897	.061
	Kualitas Pelayanan	1.141	.159	.579	7.180	<.001
	Religiusitas	.180	.086	.168	2.086	.040

**Sumber: Penelitian (2026)**

Dengan signifikansi 0,05 maka t tabel diperoleh angkanya sebesar 1,99. Jika melihat Tabel 4.15., maka analisisnya sebagai berikut:

1. Nilai t hitung variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) diperoleh angkanya sebesar 7,180, sedangkan nilai t tabel diperoleh

angkanya sebesar 1,99. Artinya, perolehan nilai t hitung lebih besar angkanya dari perolehan nilai angkanya t tabel ( $7,180 > 1,99$ ). Sementara itu, nilai Sig perolehan angkanya sebesar 0,001, sedangkan nilai signifikansi perolehan angkanya sebesar 0,05. Artinya, nilai Sig. lebih kecil angkanya dari nilai angkanya signifikansi sebesar 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Jika demikian, maka menolak  $H_{01}$  dan menerima  $H_{a1}$ . Sebagai kesimpulan, variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel minat nasabah menabung (Y) dalam penelitian ini.

2. Nilai t hitung variabel religiusitas ( $X_2$ ) diperoleh angkanya sebesar 2,086, sedangkan nilai t tabel diperoleh angkanya sebesar 1,99. Artinya, perolehan nilai t hitung lebih besar angkanya dari perolehan nilai angkanya t tabel ( $2,086 > 1,99$ ). Sementara itu, nilai Sig perolehan angkanya sebesar 0,040, sedangkan nilai signifikansi perolehan angkanya sebesar 0,05. Artinya, nilai Sig. lebih kecil angkanya dari nilai angkanya signifikansi sebesar 0,05 ( $0,040 < 0,05$ ). Jika demikian, maka menolak  $H_{02}$  dan menerima  $H_{a2}$ . Sebagai kesimpulan, variabel religiusitas ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel minat nasabah menabung (Y) dalam penelitian ini

## B. Pembahasan

Hasil penelitian ini akan menjawab rumusan masalah dari penelitian ini. Setelah melalui berbagai uji analisis terhadap variabel dependen dan variabel independent, maka dapat diinterpretasikan berdasarkan hasil penelitian yang dapat dijelaskan dalam pembahasan sebagai berikut:

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan

Pada Tabel 4.15. menunjukkan bahwa nilai  $T_{hitung}$  sebesar 7,180 dan nilai signifikan 0,001, Adapun hasil penelitian ini adalah nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $7,180 > 1,99$ ) dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (berpengaruh) dan

nilai signifikan ( $0,001 < 0,05$ ) dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak (signifikan) yang berarti ada terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Minat Nasabah Menabung. PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan Medan merupakan bank yang memiliki tujuan untuk mencapai tujuan Bersama kepada masyarakat dengan mensejahterakan masyarakat dalam pengembangan perekonomian masyarakat yang sesuai dengan syariat Islam.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan ini berpengaruh terhadap minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan, yang kemudian peneliti mengolah data tersebut dalam aplikasi SPSS yang menghasilkan bahwa variabel kualitas pelayanan ini memang berpengaruh kepada nasabah PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan, dimana hasil penelitian ini sesuai dengan keputusan oleh nasabah itu sendiri, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anwar (2023); Dwianto et al. (2020); Astuti & Mustikawati (2013); Syahrizal (2020); dan Ulwiya (2021). Dimana hasilnya menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabung.

## **2. Pengaruh Religiusitas terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan**

Pada Tabel 4.15. menunjukkan bahwa nilai  $T_{hitung}$  sebesar 2,086 dan nilai signifikan sebesar 0,040, Adapun hasil penelitian ini adalah nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $2,086 > 1,99$ ) dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (berpengaruh), dan nilai signifikan ( $0,040 < 0,05$ ) dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak (signifikan) yang berarti ada terdapat pengaruh signifikan antara Religiusitas dengan Minat Menabung.

Religiusitas merupakan kecenderungan untuk berperilaku sesuai dengan nilai-nilai agama Islam termasuk dalam hal pengelolaan keuangan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil yang dilakukan oleh Parastika et al. (2021); Suprihati et al. (2021); Musyaffa et al. (2022); Rianto & Yoganingsih (2020) dan Sodik et al. (2022). Dimana hasilnya menyatakan bahwa terdapat pengaruh Religiusitas terhadap Minat Menabung.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka yang menjadi kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan (Y). Hasil penelitian ini sesuai hipotesis. Adapun hipotesis penelitian ini menolak  $H_0_1$  dan menerima  $H_{a_1}$ .
2. Variabel religiusitas ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan (Y). Hasil penelitian ini sesuai hipotesis. Adapun hipotesis penelitian ini menolak  $H_0_2$  dan menerima  $H_{a_2}$ .

#### **B. Saran**

Adapun yang menjadi saran penulis sebagai berikut:

1. Penelitian ini cukup menarik untuk diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dengan cara penyebaran kuesioner ke-99 responden sebagai sampel penelitian. Meskipun demikian, sangat diperlukan penelitian lanjutan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambah atau mengubah variabel penelitian sebelumnya sehingga dapat memberikan kebaruan dalam penelitian selanjutnya.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung. Hal ini menunjukkan bahwa PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan harus dapat menciptakan pelayanan sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah dengan tetap menerapkan prinsip-prinsip syariah di dalamnya. Oleh karena itu, PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan harus dapat memberikan pelayanan yang maksimal dari pada perbankan konvensional agar mampu meningkatkan daya tarik masyarakat untuk menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.
3. Religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung. Hal ini menunjukkan bahwa PT BPRS Al-Washliyah Krakatau

Medan harus selalu konsisten dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah dengan cara melakukan pendekatan kepada masyarakat, memberikan edukasi tentang pentingnya perbankan syariah, serta melakukan inovasi produk dan pelayanan jasa yang sesuai dengan identitas perbankan syariah agar dapat menarik minat masyarakat untuk menabung terkhusus pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.

4. PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan diharapkan dapat lebih meningkatkan strategi dalam menarik minat nasabah dengan memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah, baik dari segi pelayanan maupun nilai-nilai religiusitas, sehingga mampu bersaing dengan perbankan syariah lainnya khususnya pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amruddin, A., Priyanda, R., Agustina, T. S., Arianti, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., Yuniati, I., Untari, I., Mujiani, S., & Wicaksono, D. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka.
- Amiruddin, K. (2022). *Perbankan Syariah di Indonesia*. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.
- Ananda, M., & Amsari, S. (2024). Pengaruh Tingkat Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Pt. Bprs Al-Washiliyah Krakatau. *JOURNAL OF ECONOMIC, BUSSINES AND ACCOUNTING (COSTING) Учредители: IPM2KPE*, 7(5), 1464-1473.
- Anggunsuri, U., & Zahara, Z. (2024). Independensi Otoritas Jasa Keuangan (Pasca Diundangkan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penguatan dan Pengembangan Jasa Keuangan). *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 31(2), 312-336.
- Anwar, N. F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah pada Bank BSI (Bank Syariah Indonesia). *BANCO: Jurnal Manajemen dan Perbankan Syariah*, 5(1), 48-62.
- Anugrah, K., & Sudarmayasa, W. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rincka Cipta.
- Astuti, T., & Mustikawati, R. I. (2013). Pengaruh persepsi nasabah tentang tingkat suku bunga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 2(1), 182-198.
- Azam, A. M., Mauluddiyah, L. Z., Rukin, R., & Aisafitri, A. (2025). *Kualitas Pelayanan dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Widina Media Utama.
- Aziz, F. A., Utami, H. T., Firdaus, D. A., Arofah, A. N., & Sudiarti, S. H. (2023). *Cara Pintar Mengelola Keuangan Pribadi*. Banyumas: Rizquna.

- Balaka, M. Y. (2022). *Metodologi Penelitian Teori dan Aplikasi*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDDH.
- Dahrul, A., Harlianty, R. A., Pamungkas, Y. T., & Lestari, D. A. (2022). RELIGIUSITAS SEBAGAI PREDIKTOR TERHADAP KESEHATAN MENTAL STUDI TERHADAP PEMELUK AGAMA ISLAM. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Kesehatan, Teknologi, Sosial dan Pendidikan (JPM Kosonk)*, 4(1), 52-56.
- Dermawan, W. (2003). *Riset Bisnis: Panduan Bagi Praktisi dan Akademis*. Jakarta: PT Gramedia.
- Dwiantoro, R. Z., Haryono, H., & Imamah, N. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Nasabah di BANK JATIM KCP Driyorejo Gresik. *EkoBis: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 1(2), 55-63.
- Edi, K. D. (2023). Analisis Pemberian Pembiayaan pada PT BPRS Al-Washliyah Medan. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 2389-2396.
- Fathiyah, I., & Nuvriasari, A. (2024). The Role of Service Quality, Product Quality, and Price in Creating a Competitive Advantage Coffee Shop in Cirebon City. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 3(3), 1033-1044.
- Fatihudin, D., Hidayat, S., & Holisin, I. (2018). *Ayo Menabung Yuk! Siapkan Masa Depan yang Lebih Baik melalui Dana Pensiun*. Surabaya: UMPress.
- Firdayati, E., & Canggih, C. (2020). Pengaruh Pembiayaan Murabahah, Mudharabah, Dan Musyarakah Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, 3(3), 67-79.
- Fitriansyah, R. (2018). Pengaruh Faktor Makroekonomi Terhadap Resiko Pembiayaan Bank Syariah. *Islamic Economics Journal*, 5(2), 181–196.
- Ghozali. 1. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handayani, R. (2023). *Manajemen Pelayanan Dalam Perspektif Islam*. Bogor: Bypass.

- Hantika, D. (2023). Peran Intermediasi Sosial Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Pada Masyarakat Pelaku Usaha Mikro (Studi Kasus Pada Pt. Bprs Al-Washliyah Gunung Krakatau). *Ekonom: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(2), 90-95.
- Hartono, J. (2018). *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: IKAPL.
- Hasibuan, A. N., & Nofinawati, N. (2021). *Pemahaman Masyarakat Kota Padangsidempuan Tentang Produk Perbankan Syariah*. Tulungagung: Akademia Pustaka.
- <https://washliyah.or.id>. Profil, Usaha dan Kegiatan, dan Tujuan BPRS Al-Washliyah. Diakses 06 Januari 2026, 20.30 WIB.
- Ihwanudin, N., Maulida, S., Fatriansyah, A. I. A., Harnovinsah, H., Nugroho, L., Widyastuti, S., Rahayu, S. S., Rahman, M. R. R., Fachri, S., Rijal, K., Agrosamdhya, R., Senjiati, I. H., Isnandar, F. R., & Jiwantara, F. A. (2020). *Pengantar Perbankan Syariah (Konsep, Regulasi & Praktis)*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Ismail, A. H., & Pradesyah, R. (2024). Pengaruh Pemahaman Akad Dan Religiusitas Terhadap Minat Melakukan Transaksi Di Bank Syariah. *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(1), 124-134.
- Iswanaji, C., Khotijah, S. A., & Hasbi, M. Z. N. (2021). *Lembaga Keuangan Syariah Buku Ajar Konsentrasi Syariah*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Julina, J. (2019). *Perilaku Religiusitas Konsumen Berdasarkan Perspektif Islam: Perbandingan antara Mahasiswa Muslim di Universitas Negeri dan Universitas Islam Negeri di Kota Pekanbaru*. Bojonegoro: Soega Publishing.
- Jogiyanto, H. (2018). *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: IKAPI.
- Kasturi, R., Busaini & Huzaini, M. (2023). Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Perbankan Syariah dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. BPRS Dinar Ashri KC Terara): Kualitas pelayanan, Produk perbankan syariah, Kepercayaan dan Kepuasan nasabah. *Jurnal*

- Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(4). 823-836.
- Khairani, K., Sahputra, N., & Harahap, A. T. (2023). PENGARUH PERANAN CUSTOMER SERVICE DAN FASILITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG PADA PT. BPRS AL-WASHLIYAH DI MEDAN. *Bisnis-Net Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(2), 744-752.
- Khairunnisa, N. S. (2023). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. BPRS Al-Washliyah Medan. *Management, Accounting, Islamic Banking and Islamic Economic Journal*, 1(2), 674-685.
- Khoiriaturrahmah, M., & Dalimunte, A. A. (2021). Minat Masyarakat Dalam Menabung Pada Masa Pandemi di BPRS Al-Washliyah Medan. *ISTIKHLAF: Jurnal Ekonomi, Perbankan dan Manajemen Syariah*, 3(2), 100-118.
- Kholidah, N. (2024). *Buku Ajar Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Lainnya (Jilid 1)*. Pekalongan: PT Nasya Waxpanding Management.
- Kurniawan, M. (2021). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah (Teori dan Aplikasi)*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Kurniyawati, E., & Ratno, F. A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga). *Jurnal Baabu Al-Ilmi*, 5(2), 142-152.
- Kusumastuti, A., Khoiron, A. M., & Achmadi, T. A. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Lubis, T. A., & Khairunnisa, K. (2024). Pengaruh Religiusitas Dan Literasi Keuangan Syariah Mahasiswa Terhadap Minat Menjadi Nasabah Di Bank Syariah:(Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UMSU). *EKSISBANK (Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan)*, 8(1), 62-75.
- Majhaf, S. A. (2020). Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung masyarakat kelurahan Siranindi di Bank Muamalat Indonesia

- Palu Sulawesi Tengah. *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*, 2(1), 16-33.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501-2510.
- Misra, I., Ragil, M., & Fachreza, M. I. (2021). *Manajemen Perbankan Syariah (Konsep dan Praktik Perbankan Syariah di Indonesia)*. Yogyakarta: K-Media.
- Mulyatiningsih, E. (2014). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Muntaqo, L., Hidayah, A., Kaukab, M. E., & Jusoh, Wc. N. H. W. (2024). A Systematic Literature Review on Religiosity: The Social and Economic Determinants of Religious Intensification. *Jurnal Lektur Keagamaan*, 22(2), 629-658.
- Mursalini, W. I., & Yadewani, D. (2020). Pengaruh Layanan Langsung Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Pt. Bprs Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 8(2), 330-337.
- Musyaffa, H., & Iqbal, M. (2022). Pengaruh religiusitas, kualitas layanan, dan promosi terhadap minat menabung di bank syariah. *Perbanas Journal of Islamic Economics and Business*, 2(2), 167-177.
- Nasution, N. Y. F., & Murtani, A. (2022). Pengaruh Strategi Diferensiasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing Pada PT. BPRS Al Washliyah Medan. *ISLAMIC ECONOMIC ALTERNATIVE*, 4(1), 37-45.
- Nisa, K., & Hutagalung, M. A. K. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah. *ISLAMIC ECONOMIC ALTERNATIVE*, 4(2), 150-160.
- Noeng, M. (1996). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rakesarasin.
- Novianti, A. D., & Hakim, L. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Produk dan Religiusitas Terhadap Minat Menabung dengan Variabel Moderating Persepsi. *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 9(1), 116-122.
- Nst, Y. S., & Mujiatun, S. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan, Digital Marketing, Dan Word Of Mouth Terhadap Minat Generasi Z Menabung Pada Bank

- Syariah (Studi Kasus Masyarakat Binjai Kota). *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)*, 4(1), 1506-1519.
- Nurlan, F. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. CV Pilar Nusantara.
- Parastika, P., Hartini, T., & Amri, U. (2021). Pengaruh Religiusitas dan Pengetahuan terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah dengan Minat Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 10(1), 177-187.
- Putri, R. D. (2020). Pengaruh Pembiayaan Murabahah Dan Musyarakah Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah Periode 2016-2018. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 3(1), 48-56.
- Peraturan Pemerintah. (2008). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah tanggal 16 Juli 2008. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Rianto, M. R., & Yoganingsih, T. (2020). Pengaruh religiusitas, pengaruh sosial dan dukungan pemerintah terhadap minat menabung di Bank Syariah Mandiri-Bekasi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen*, 16(2), 76-83.
- Rojabi, M. A. (2025). *Pengantar Penelitian Kuantitatif*. Bogor: Afdan Rojabi Publisher.
- Rosyidi, M. (2021). PENGARUH PENDAPATAN DAN RELIGIUSITAS TERHADAP MINAT MENABUNG DI BPRS MITRA MENTARI SEJAHTERA PONOROGO (Studi Perbandingan Nasabah BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Lulusan Pondok Pesantren Yang Ada Di Pasar Tradisional Dolopo Dan Pasar Tradisional Danyang). (*Doctoral dissertation, IAIN PONOROGO*).
- Rukiyanto, B. A. (2021). *Pendidikan Religiusitas untuk Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Sanata Dharma University Press.
- Rusby, Z. (2017). *Manajemen Perbankan Syariah*. Riau: Pusat Kajian Pendidikan Islam UIR.
- Safriani, S., & Siregar, P. A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Washliyah Medan. *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA*, 8(2), 1-17.

- Santoso, S. (2011). *Mastering SPSS Versi 19*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Setiadi, N. J. (2019). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sitinjak, T.J.R., & Sugiharto. (2006). *Lisrel*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sodik, F., Hidayat, M. A., Al Farda, R. A., & Syahita, R. N. (2022). Analisis pengaruh pengetahuan produk dan religiusitas terhadap minat menabung di bank syariah. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 4(2), 123-143.
- Soemitra, A. (2018). *Bank & Lembaga Keuangan Syariah Edisi Kedua*. Jakarta: KENCANA.
- Statistik Perbankan Syariah (Maret 2025). Otoritas Jasa Keuangan: Jakarta. Otoritas Jasa Keuangan.
- Sudjana. (2014). *Metoda Statistik*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, & Susanto, A. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel, Teori, dan Aplikasi Untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suhartini, E. (2012). *Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*. Makassar: Alauddin University Press.
- Sulistiyawati, A. I., Dini, Y. L., Triyani, D., NSS, R. L. P., & Santoso, A. (2022). Deteksi Minat Menabung Di Bank Syariah: Suatu Kajian Empiris. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 3741-3752.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Sumargo, B. (2020). *Teknik Sampling*. Jakarta: UNJ Press.
- Sundari, E. (2021). *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank terhadap Loyalitas Nasabah dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*. Indramayu: Penerbit Adab.

- Sunggono, B. (2015). *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Suprihati, S., Sumadi, S., & Tho'in, M. (2021). Pengaruh religiusitas, budaya, pengetahuan terhadap minat masyarakat menabung di koperasi syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 443-450.
- Suryadi, B., & Hayat, B. (2021). *Religiusitas Konsep, Pengukuran, dan Implementasi di Indonesia*. Jakarta: Bibliosmia Karya Indonesia.
- Syahrizal, D. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah Di BRI Syariah KCP Ponorogo* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Tiro, M. A., & Sukarna, S. (2010). *Pengembangan Instrumen Pengumpulan Data Penelitian*. Makassar: Andira Publisher.
- Tripuspitorini, F. A. (2019). Pengaruh religiusitas terhadap minat mahasiswa Politeknik Negeri Bandung untuk menabung di bank syariah. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 4(2), 54-69.
- Ulwiya, H. A. M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan persepsi religiusitas terhadap minat masyarakat menabung di Bank Syariah Indonesia (Studi kasus di Bank Syariah Indonesia cabang Semarang). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 3(2), 142-156.
- Wahyoedi, S. (2022). *Loyalitas Nasabah: Tinjauan Aspek Religiusitas dan Kualitas Layanan*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Wahyoedi, S., & Saparso, S. (2019). *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wardani, D. K. (2020). *Pengujian Hipotesis (Deskriptif, Komparatif dan Asosiatif)*. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Wardani, Y., & Yustati, H. (2024). *Lembaga Keuangan Syariah*. Bengkulu: CV Brimedia Global.
- Winarni, E. W. (2018). *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wiroso, W. (2011). *Produk Perbankan Syariah*. Jakarta: LPFE Usakti.

- Yaqin, A., & Zuleika, T.M. (2024). Pengembangan Perbankan Syariah dalam Mendukung Inklusi Keuangan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(1), 1130-1138.
- Yuliawati, L., Sandjaja, M., & Eunika, P. (2025). *Buku Ajar Pendidikan Karakter, Moral, Religiusitas*. Surabaya: Universitas Ciputra.

# **LAMPIRAN**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/AK.Pp/PT/II/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fal.umsu.ac.id>

[fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Nomor : 110/II.3/UMSU-01/F/2026  
Lamp : -  
Hal : Izin Riset

06 Ramadhan 1447 H  
23 Februari 2026 M

Kepada Yth :  
**PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan**  
di-

Tempat.

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Siti Juniar  
NPM : 2201270015  
Semester : VIII  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

A.n Dekan,

Wakil Dekan I



**Assoc. Prof. Dr. Rizka Harfiani., M.Psi**  
NIDN : 0103117503

*Pertinggal*



Dipindai dengan CamScanner





## KUESIONER

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN RELIGIUSITAS TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG PADA PT BPRS AI-WASHLIYAH KRAKATAU MEDAN

#### IDENTITAS RESPONDEN

<b>NAMA RESPONDEN</b>	:	
<b>JENIS KELAMIN</b>	:	
<b>USIA SAAT INI</b>	:	
<b>AGAMA</b>	:	
<b>PEKERJAAN</b>	:	

Mohon dibantu menjawab dengan memberikan tanda ceklis pada pernyataan yang sudah disiapkan peneliti. Jawaban menggambarkan setiap item butir pernyataan dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan religiusitas ( $X_2$ ), sedangkan variabel terikatnya minat nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan ( $Y$ ).

Identitas dan jawaban pernyataan yang diperoleh dari responden akan dijamin kerahasiaannya. Tidak ada maksud apapun di balik pengisian butir pernyataan ini kecuali hanya untuk keperluan penelitian skripsi yang sedang saya teliti.

Kuesioner ini merupakan kuesioner tertutup yang tingkatan angka 1 sampai 5 adalah sebagai berikut:

**1. Sangat Tidak Setuju (STS); 2. Tidak Setuju (TS); 3. Netral (N); 4. Setuju (S); 5. Sangat Setuju (SS).**

Sebelumnya saya ucapkan terima kasih kepada responden yang telah bersedia berpartisipasi dan membantu saya dalam penelitian agar selesainya skripsi saya ini dengan model penelitian kuantitatif.

Peneliti

Siti Juniar  
2201270015

No.	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
	<b><u>KUALITAS PELAYANAN</u></b>					
1	Fasilitas fisik yang tersedia di PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan, seperti ruang pelayanan, peralatan, dan kenyamanan lingkungan bank, memberikan kesan yang baik sehingga mendukung kepercayaan saya sebagai nasabah.					
2	Karyawan PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan selalu bersedia membantu dan merespon kebutuhan saya dengan cepat ketika saya memerlukan informasi maupun pelayanan perbankan syariah.					
3	Kemampuan dan pengetahuan karyawan dalam menjelaskan produk serta layanan perbankan syariah membuat saya merasa yakin dan aman melakukan transaksi.					
4	Karyawan PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan menunjukkan sikap ramah, sopan, dan memberikan perhatian secara pribadi kepada saya sebagai nasabah.					
5	PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara konsisten dan dapat dipercaya oleh nasabah.					
	<b><u>RELIGIUSITAS</u></b>					
6	Saya meyakini bahwa memilih perbankan syariah merupakan bagian dari pengamalan ajaran agama Islam dalam kehidupan sehari-hari.					
7	Tingkat pemahaman saya terhadap ajaran agama Islam memengaruhi keputusan saya dalam memilih produk dan layanan perbankan syariah.					
8	Saya merasakan ketenangan dan kenyamanan batin ketika melakukan aktivitas ekonomi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.					

9	Saya memahami konsep dasar perbankan syariah, seperti larangan riba dan penerapan sistem bagi hasil, sehingga memengaruhi pilihan saya dalam menabung.					
10	Saya berusaha menerapkan nilai-nilai Islam tidak hanya dalam ibadah ritual, tetapi juga dalam aktivitas sosial dan ekonomi, termasuk dalam memilih perbankan syariah sebagai tempat menabung.					
	<b><u>MINAT NASABAH MENABUNG</u></b>					
11	Saya memiliki keinginan yang kuat untuk menabung di PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan karena sesuai dengan kebutuhan dan keyakinan saya.					
12	Produk tabungan yang ditawarkan oleh PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan menarik dan mendorong saya untuk menyimpan dana di perbankan syariah ini.					
13	Kemudahan prosedur serta proses administrasi menabung membuat saya tertarik untuk menjadi nasabah tabungan di PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.					
14	Manfaat ekonomi dan keuntungan yang ditawarkan, seperti keamanan dana dan prinsip bagi hasil, memotivasi saya untuk menabung di PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.					
15	Kepuasan saya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan meningkatkan minat saya untuk terus menabung di perbankan syariah ini.					



Tabel Uji F

$\alpha = 0,05$		$df_2 = (k-1)$							
$df_1 = (n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	161.448	199.500	215.707	224.583	230.162	233.986	236.768	238.883	
2	18.513	19.000	19.164	19.247	19.296	19.330	19.353	19.371	
3	10.128	9.552	9.277	9.117	9.013	8.941	8.887	8.845	
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256	6.163	6.094	6.041	
5	6.608	5.786	5.409	5.192	5.050	4.950	4.876	4.818	
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387	4.284	4.207	4.147	
7	5.591	4.737	4.347	4.120	3.972	3.866	3.787	3.726	
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.687	3.581	3.500	3.438	
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482	3.374	3.293	3.230	
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326	3.217	3.135	3.072	
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204	3.095	3.012	2.948	
12	4.747	3.885	3.490	3.259	3.106	2.996	2.913	2.849	
13	4.667	3.806	3.411	3.179	3.025	2.915	2.832	2.767	
14	4.600	3.739	3.344	3.112	2.958	2.848	2.764	2.699	
15	4.543	3.682	3.287	3.055	2.901	2.790	2.707	2.641	
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852	2.741	2.657	2.591	
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.810	2.699	2.614	2.548	
18	4.414	3.555	3.160	2.928	2.773	2.661	2.577	2.510	
19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.740	2.628	2.544	2.477	
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711	2.599	2.514	2.447	
21	4.325	3.467	3.072	2.840	2.685	2.573	2.488	2.420	
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661	2.549	2.464	2.397	
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.640	2.528	2.442	2.375	
24	4.260	3.403	3.009	2.776	2.621	2.508	2.423	2.355	
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603	2.490	2.405	2.337	
26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587	2.474	2.388	2.321	
27	4.210	3.354	2.960	2.728	2.572	2.459	2.373	2.305	
28	4.196	3.340	2.947	2.714	2.558	2.445	2.359	2.291	
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545	2.432	2.346	2.278	
30	4.171	3.316	2.922	2.690	2.534	2.421	2.334	2.266	
31	4.160	3.305	2.911	2.679	2.523	2.409	2.323	2.255	
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512	2.399	2.313	2.244	
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503	2.389	2.303	2.235	
34	4.130	3.276	2.883	2.650	2.494	2.380	2.294	2.225	
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.485	2.372	2.285	2.217	
36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477	2.364	2.277	2.209	
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.470	2.356	2.270	2.201	
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463	2.349	2.262	2.194	
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456	2.342	2.255	2.187	
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449	2.336	2.249	2.180	
41	4.079	3.226	2.833	2.600	2.443	2.330	2.243	2.174	
42	4.073	3.220	2.827	2.594	2.438	2.324	2.237	2.168	
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432	2.318	2.232	2.163	
44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427	2.313	2.226	2.157	
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422	2.308	2.221	2.152	
46	4.052	3.200	2.807	2.574	2.417	2.304	2.216	2.147	
47	4.047	3.195	2.802	2.570	2.413	2.299	2.212	2.143	
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409	2.295	2.207	2.138	
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404	2.290	2.203	2.134	
50	4.034	3.183	2.790	2.557	2.400	2.286	2.199	2.130	
51	4.030	3.179	2.786	2.553	2.397	2.283	2.195	2.126	
52	4.027	3.175	2.783	2.550	2.393	2.279	2.192	2.122	
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389	2.275	2.188	2.119	
54	4.020	3.168	2.776	2.543	2.386	2.272	2.185	2.115	
55	4.016	3.165	2.773	2.540	2.383	2.269	2.181	2.112	
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.380	2.266	2.178	2.109	
57	4.010	3.159	2.766	2.534	2.377	2.263	2.175	2.106	
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374	2.260	2.172	2.103	
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371	2.257	2.169	2.100	
60	4.001	3.150	2.758	2.525	2.368	2.254	2.167	2.097	
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366	2.251	2.164	2.094	
62	3.996	3.145	2.753	2.520	2.363	2.249	2.161	2.092	
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361	2.246	2.159	2.089	
64	3.991	3.140	2.748	2.515	2.358	2.244	2.156	2.087	
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356	2.242	2.154	2.084	
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354	2.239	2.152	2.082	
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352	2.237	2.150	2.080	
68	3.982	3.132	2.740	2.507	2.350	2.235	2.148	2.078	
69	3.980	3.130	2.737	2.505	2.348	2.233	2.145	2.076	
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346	2.231	2.143	2.074	
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344	2.229	2.142	2.072	
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342	2.227	2.140	2.070	
73	3.972	3.122	2.730	2.497	2.340	2.226	2.138	2.068	
74	3.970	3.120	2.728	2.495	2.338	2.224	2.136	2.066	
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337	2.222	2.134	2.064	
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335	2.220	2.133	2.063	
77	3.965	3.115	2.723	2.490	2.333	2.219	2.131	2.061	
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332	2.217	2.129	2.059	
79	3.962	3.112	2.720	2.487	2.330	2.216	2.128	2.058	
80	3.960	3.111	2.719	2.486	2.329	2.214	2.126	2.056	
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327	2.213	2.125	2.055	
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326	2.211	2.123	2.053	
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324	2.210	2.122	2.052	
84	3.955	3.105	2.713	2.480	2.323	2.209	2.121	2.051	
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322	2.207	2.119	2.049	
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321	2.206	2.118	2.048	
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319	2.205	2.117	2.047	
88	3.949	3.100	2.708	2.475	2.318	2.203	2.115	2.045	
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317	2.202	2.114	2.044	
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316	2.201	2.113	2.043	
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315	2.200	2.112	2.042	
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313	2.199	2.111	2.041	
93	3.943	3.094	2.703	2.470	2.312	2.198	2.110	2.040	
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311	2.197	2.109	2.038	
95	3.941	3.092	2.700	2.467	2.310	2.196	2.108	2.037	
96	3.940	3.091	2.699	2.466	2.309	2.195	2.106	2.036	
97	3.939	3.090	2.698	2.465	2.308	2.194	2.105	2.035	
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307	2.193	2.104	2.034	
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306	2.192	2.103	2.033	
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305	2.191	2.103	2.032	

**Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)**

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884	
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712	
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453	
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318	
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343	
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763	
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529	
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079	
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681	
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370	
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470	
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963	
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198	
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739	
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283	
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615	
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577	
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048	
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940	
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181	
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715	
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499	
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496	
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678	
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019	
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500	
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103	
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816	
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624	
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518	
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490	
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531	
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634	
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793	
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005	
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262	
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563	
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903	
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279	
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688	

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127	
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595	
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089	
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607	
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148	
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710	
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291	
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891	
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508	
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141	
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789	
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451	
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127	
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815	
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515	
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226	
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948	
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680	
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421	
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171	
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930	
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696	
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471	
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253	
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041	
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837	
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639	
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446	
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260	
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079	
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903	
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733	
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567	
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406	
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249	
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096	
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948	
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804	
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663	
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526	

**Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374