

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------|------|
| Halaman Sampul Luar | |
| Halaman Sampul Dalam | ii |
| Halaman Persetujuan | iii |
| Halaman Pengesahan | iv |
| Halaman Motto | v |
| Halaman Persembahan | vi |
| Kata Pengantar | vii |
| Daftar Isi..... | ix |
| Daftar Tabel..... | xiii |
| Daftar Lampiran..... | xiv |
| Abstrak | xv |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--|----|
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 8 |
| C. Rumusan Masalah | 8 |
| D. Tujuan Penelitian | 9 |
| E. Kegunaan Penelitian | 9 |
| F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Masalah..... | 10 |
| G. Penegasan Istilah..... | 11 |
| H. Sistematika Skripsi..... | 13 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|-----------------------------|----|
| A. Konsep Bank Syariah..... | 16 |
| 1. Landasan Hukum..... | 16 |
| 2. Pengertian Bank | 17 |
| 3. Perbankan Syariah..... | 18 |

| | |
|---|----|
| B. Keputusan | 23 |
| 1. Pengertian Keputusan | 23 |
| 2. Proses Pengambilan Keputusan | 26 |
| C. Pengetahuan | 28 |
| 1. Pengertian Pengetahuan | 28 |
| 2. Pembagian Pengetahuan Konsumen | 29 |
| D. Religiusitas | 30 |
| 1. Pengertian Religiusitas | 30 |
| 2. Dimensi-Dimensi Religiusitas | 32 |
| E. Kualitas Pelayanan | 33 |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan | 33 |
| 2. Dimensi Kualitas Pelayanan | 34 |
| F. Lokasi..... | 36 |
| 1. Pengertian Lokasi..... | 36 |
| 2. Pertimbangan Penentuan Lokasi | 37 |
| 3. Pertimbangan Penentuan <i>Layout</i> Gedung dan Ruangan..... | 37 |
| G. Kajian Penelitian Terdahulu | 39 |
| H. Kerangka Konseptual..... | 49 |
| I. Hipotesis Penelitian | 51 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 48 |
| 1. Pendekatan Penelitian..... | 48 |
| 2. Jenis Penelitian..... | 48 |
| B. Populasi, Sampel dan Sampling..... | 49 |
| 1. Populasi..... | 49 |
| 2. Sampel | 49 |
| 3. Sampling | 50 |
| C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran | 51 |
| 1. Sumber Data..... | 51 |
| 2. Variabel..... | 52 |
| 3. Skala Pengukuran..... | 53 |
| D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian..... | 54 |
| 1. Teknik Pengumpulan Data..... | 54 |
| a. Observasi | 54 |
| b. Kuesioner atau Angket..... | 54 |
| c. Wawancara | 55 |
| d. Dokumentasi..... | 55 |
| 2. Instrumen Penelitian | 56 |
| E. Teknik Analisis Data | 59 |
| 1. Uji Keabsahan Data..... | 59 |
| a. Uji Validitas..... | 59 |
| b. Uji Reliabilitas | 60 |
| 2. Uji Normalitas Data..... | 61 |
| 3. Uji Asumsi Klasik | 62 |

| | |
|--|----|
| a. Uji Multikolinieritas..... | 62 |
| b. Uji Heterokedastisitas | 63 |
| c. Uji Autokorelasi..... | 63 |
| 4. Analisis Regresi Linier Berganda | 63 |
| 5. Uji Hipotesis | 65 |
| a. Uji-t (<i>Parsial</i>) | 65 |
| b. Uji-F(<i>Simultan</i>)..... | 66 |
| 6. Uji Koefisien Determinan(R^2) | 67 |

BAB IV HASIL PENELITIAN

| | |
|---|-----|
| A. Gambaran Objek Penelitian..... | 68 |
| B. Deskriptif Karakteristik Responden | 71 |
| 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 72 |
| 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia..... | 72 |
| C. Hasil Penelitian | 73 |
| 1. Variabel Pengetahuan (X1)..... | 74 |
| 2. Variabel Religiusitas (X2) | 76 |
| 3. Variabel Kualitas Pelayanan (X3)..... | 79 |
| 4. Variabel Lokasi (X4)..... | 83 |
| 5. Variabel Keputusan (Y) | 84 |
| D. Hasil Analisis Data..... | 88 |
| 1. Uji Keabsahan Data..... | 88 |
| a. Uji Validitas..... | 88 |
| b. Uji Reliabilitas | 90 |
| 2. Uji Normalitas Data..... | 91 |
| 3. Uji Asumsi Klasik | 92 |
| a. Uji Multikolinieritas..... | 92 |
| b. Uji Heterokedastisitas | 93 |
| c. Uji Autokorelasi..... | 94 |
| 4. Analisis Regresi Linier Berganda | 95 |
| 5. Uji Hipotesis | 97 |
| a. Uji-t (<i>Parsial</i>) | 97 |
| b. Uji-F(<i>Simultan</i>)..... | 100 |
| 6. Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 100 |

BAB V PEMBAHASAN

| | |
|---|-----|
| A. Pengaruh Pengetahuan terhadap Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Jasa Bank Syariah..... | 102 |
| B. Pengaruh Religiusitas terhadap Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Jasa Bank Syariah | 106 |
| C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Jasa Bank Syariah..... | 110 |
| D. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Jasa Bank Syariah..... | 114 |

| | |
|---|-----|
| E. Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Jasa Bank Syariah | 118 |
|---|-----|

BAB VI PENUTUP

| | |
|--|-----|
| A. Kesimpulan..... | 123 |
| B. Saran..... | 125 |
| 1. Bagi Lembaga Keuangan Syariah | 125 |
| 2. Bagi Akademik..... | 125 |
| 3. Bagi Peneliti Selanjutnya..... | 126 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

SURAT KEASLIAN TULISAN

BIODATA PENULIS

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Pembiayaan dan DPK Bank Umum Syariah 2019 | 2 |
| Tabel 2.1 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah | 22 |
| Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian | 56 |
| Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 72 |
| Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia | 73 |
| Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan | 74 |
| Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Religiusitas | 76 |
| Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan | 79 |
| Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi | 83 |
| Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan | 85 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas | 88 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas | 90 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas | 91 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas | 92 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 93 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi | 94 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda | 95 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji-t (<i>parsial</i>) | 97 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji-F (<i>simultan</i>) | 100 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 101 |

DAFTAR LAMPIRAN

| No. | Lampiran | Isi Lampiran |
|------------|-----------------|---|
| 1. | Lampiran 1 | Pedoman Kuesioner atau Angket |
| 2. | Lampiran 2 | Hasil Angket |
| 3. | Lampiran 3 | Pedoman Wawancara |
| 4. | Lampiran 4 | Hasil Dokumentasi |
| 5. | Lampiran 5 | Hasil Uji Validitas |
| 6. | Lampiran 6 | Hasil Uji Reliabilitas |
| 7. | Lampiran 7 | Hasil Uji Normalitas |
| 8. | Lampiran 8 | Hasil Uji Asumsi Klasik |
| 9. | Lampiran 9 | Hasil Uji Regresi Linier Berganda |
| 10. | Lampiran 10 | Hasil Uji Hipotesis |
| 11. | Lampiran 11 | Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) |
| 12. | Lampiran 12 | Surat Permohonan Ijin Penelitian |
| 13. | Lampiran 13 | Bukti Kendali Bimbingan Skripsi |
| 14. | Lampiran 14 | Biodata Penulis |