

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DIMEDIASI
KEPERCAYAAN PADA BANK BSI KCP BELITANG
SUDIRMAN KABUPATEN OKU TIMUR SUMATERA
SELATAN**

T E S I S



Oleh

RIDO NAMARA
NPM. 2261101027

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
TAHUN 2025
LEMBAR PENGESAHAN**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DAN DIMEDIASI
KEPERCAYAAN PADA BANK BSI KCP BELITANG SUDIRMAN
KABUPATEN OKU TIMUR SUMATERA SELATAN**



TESIS


Oleh

RIDO NAMARA
NPM. 2261101027

Pembimbing Tesis

Pembimbing I

Pembimbing II

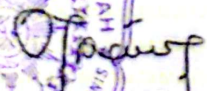

Dr. Ir. Ririn Harini, M.P.
NIP. 196807271993022001


Dr. Adl Sismanto, SE., MM
NIDN. 0225077002

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Bengkulu




Furgonti Ranidiah, SE., MM
NIDN 0208047301

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DAN DIMEDIASI
KEPERCAYAAN PADA BANK BSI KCP BELITANG SUDIRMAN
KABUPATEN OKU TIMUR SUMATERA SELATAN**

Oleh

RIDO NAMARA
NPM. 2261101027

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada hari Kamis tanggal 22 Juli 2025
dan dinyatakan untuk memenuhi syarat untuk diterima

Keputusan Dewan Penguji :


Tanda Tangan

1. Dr. Ir. Ririn Harini, M.P
NIP. 196807271993022001

2. Dr. Adi Sismanto, SE, M.M
NIDN. 022 507 7002

3. Dr. Islamudin, SE, M.M
NIDN. 0204026803

4. Dr. Yusmanianti, SE, M.M
NIDN. 0225057501


.....
.....
.....
.....
an-proes
Meilayp
.....

Bengkulu, 14 Agustus 2025

Dekan,




Furqonti Ranidiyah, SE, M.M
NIDN 0208047301


PERNYATAAN

Saya Rido Namara, NPM, 2261101027 menyatakan bahwa :

1. Tesis Saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya Saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan Saya, serta bukan merupakan hasil peniruan dan penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Muhammadiyah Bengkulu, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam Tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini Saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh karena karya tulis Tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

engkulu, 14 Agustus 2025




Rido Namara
NPM. 2261101027

DECLARATION

I am Rido Namara, NPM, 2261101027 declare that:

1. My thesis is original and truly my own work, and not the work of others on my behalf, and it is not the result of imitation and plagiarism of other people's works. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree either at the University of Muhammadiyah Bengkulu, or at other universities.
2. In this Thesis there are no works or opinions that have been written or published by others, unless they are clearly stated in writing in the bibliography.
3. I make this statement truthfully, and if in the future there are irregularities and inaccuracies in this statement, then I am willing to accept academic sanctions such as the revocation of the degree that has been obtained because of the writing of this Thesis, as well as other sanctions in accordance with the norms and regulations applicable at the University of Muhammadiyah Bengkulu.

Bengkulu, 14 Agustus 2025

Rido Namara
NPM. 2261101027

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia- nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul *“Pengaruh Kualitas Layanan dan Pengetahuan terhadap Keputusan Manabung dan dimediasi Kepercayaan Pada Bank BSI KCP Belitang Sudirman kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan”* dapat penulis selesaikan dengan baik.

Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar S2 Program studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Penulis menyadari bahwa penulisan Tesis penelitian ini tidak akan bisa terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak. Pada kesempatan ini, perkenankan penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan proposal penelitian ini yaitu :

1. Bapak Dr. Susiyanto, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
2. Ibu Furqonti Ranidiah, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
3. Ibu Dr. Mailaty Fintasari, SE., MM, selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
4. Ibu Dr Ririn Harini. M.P, selaku pembimbing satu yang telah meluangkan waktu guna mengarahkan dan memberikan bimbingan dalam menyelesaikan Tesis ini.

5. Bapak Dr. Adi Sismanto, SE., M.M selaku pembimbing dua yang telah meluangkan waktu guna mengarahkan dan memberikan bimbingan dalam menyelesaikan Tesis ini.
 6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada peneliti.
 7. Ucapan terimakasih kepada keluargaku, Bapak, Ibu, Istri dan anak-anak ku yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan dengan baik moral maupun materi dengan tulus dan ikhlas.
 8. Ucapan terimakasih saya sampaikan kepada pihak Bank BSI KCP Belitang Sudirman karena sudah bersedia memberikan izin kepada saya untuk meneliti di perusahaan ini.
 9. Teman-teman Se-Angkatan 2022 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi.
 10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini. Semoga ALLAH SWT memberikan balasan yang setimpal atas kebaikan dan kemurahan hati mereka.
- Akhir kata, penulis mengharapkan semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua yang membutuhkan.

Bengkulu, 14 Agustus 2025

Penulis

Rido Namara

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur atas semua nikmat Allah SWT. Sholawat dan salam juga tidak pernah lupa kita haturkan untuk nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah penelitian Tesis telah selesai dilakukan, dan pada akhirnya Tesis ini Saya persembahkan untuk :

Kedua Orang Tua ku

Istri :

Vera Rahmawati

Anak-anak :

1. **Fathiya Ashshabira**

2. **Nadhifa Maritza**

Saudara dan kawan-kawan yang telah mendukung.

Teman-teman seangkatan yang selalu kompak untuk lulus bersama.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
PERSEMBAHAN.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAK.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Batasan Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	8
KAJIAN TEORI	8
2.1. Definisi Keputusan Menabung	9
2.2. Definisi Kepercayaan.....	11
2.3. Definisi Kualitas Pelayanan	17
2.4. Definisi Pengetahuan	28
2.5. Pengaruh antar Variabel.....	33
2.6. Penelitian Terdahulu	38
2.7. Kerangka Pikir Teoritis.....	42
2.8. Definisi Operasional	43
2.9. Hipotesis	44
BAB III	46
METODOLOGI PENELITIAN.....	46
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	46
3.2. Jenis Penelitian.....	46

3.3. Populasi dan Sampel	46
3.4. Teknik Pengambilan Sampel	48
3.6. Metode Analisis Data.....	49
3.6.1. Analisis Deskriptif.....	49
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	50
3.6.2.1. Uji Normalitas.....	50
3.6.2.2. Uji Multikolinearitas	51
3.6.2.3. Uji Heteroskedastisitas	52
3.6.2.4. Uji Autokorelasi.....	52
3.6.4. Interpretasi Analisis Jalur	56
3.6.4.1. Pengaruh Langsung.....	56
3.6.4.2. Pengaruh Tidak Langsung	57
3.6.4.3. Pengaruh Total.....	57
3.6.5. Pengujian Hipotesis	58
3.6.5.1. Uji Parsial (Uji t).....	58
3.6.5.2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59
BAB IV	59
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Hasil Penelitian.....	60
4.2 Deskripsi Responden	60
4.4. Uji Kualitas Data	64
4.5. Analisis Deskriptif Data	66
4.6 Teknik Analisis Data.....	68
BAB V	87
KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	89

DAFTAR TABEL

Daftar Tabel		Halaman
Tabel 2.1	Indikator Variabel Keputusan Menabung.....	11
Tabel 2.2	Indikator Variabel Kepercayaan.....	17
Tabel 2.3	Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	28
Tabel 2.4	Indikator Variabel pengetahuan.....	33
Tabel 2.5	Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 2.6	Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.1	InstrumenSkalaLikert.....	48
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	63
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan usia.....	63
Tabel 4.3	Tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X ₁).....	65
Tabel 4.4	Tanggapan responden terhadap variabel Pengetahuan (X ₂).....	66
Tabel 4.5	Tanggapan responden terhadap variabel Kepercayaan (Z).....	67
Tabel 4.6	Tanggapan responden terhadap variabel Keputusan Manabung (Y).....	68
Tabel 4.7	Hasil uji validitas penelitian.....	69
Tabel 4.8	Hasil Uji Realibilitas.....	70
Tabel 4.9	Distribusi jumlah <i>Kualitas Pelayanan</i>	71
Tabel 4.10	Distribusi jumlah Pengetahuan	72
Tabel 4.11	Distribusi jumlah Kepercayaan	73
Tabel 4.12	Distribusi jumlah Keputusan Manabung BSI	74
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinearitas.....	80

DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar		Halaman
Gambar 3.1	Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	55
Gambar 4.1	Grafik Histogram Uji Normalitas	75
Gambar 4.2	Grafik Histogram Uji Normalitas	75
Gambar 4.4	Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas	76
Gambar 4.5	Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas.....	78
Gambar 4.6	Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas	79
Gambar 4.7	Gambar 4.7.....	80
Gambar 4.8	Hubungan langsung (<i>Direct Effect</i>) X_1 , dan X_2 , Mempengaruhi Z	85
Gambar 4.9	Hubungan Tidak langsung (<i>Indirect Effect</i>) X_1 , dan X_2 , Mempengaruhi Y Melalui Z	85
Gambar 4.10	Hubungan klausal <i>Kualitas Pelayanan</i> <i>terhadap</i> Keputusan Manabung melalui Kepercayaan.....	86
Gambar 4.11	Hubungan klausal Pengetahuan (X_2) terhadap Keputusan Manabung (Y) konsumen melalui Kepercayaan (Z).....	89

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran		Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian	105
Lampiran 2	Tabulasi Data Penelitian	
Lampiran 3	Output Path Analisis	

ABSTRAK

Rido Namara, 226101027 Pengaruh Kualitas Layanan dan Pengetahuan terhadap Keputusan Manabung dan dimediasi Kepercayaan Pada Bank BSI KCP Belitang Sudirman kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan

Pembimbing I : Dr. Ir. Ririn Harini. M.P

Pembimbing II : Dr. Adi Sismanto, SE., MM

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh *Kualitas Pelayanan* (X_1), dan *Pengetahuan* (X_2), Terhadap *Kepercayaan* (Z) guna meningkatkan *Keputusan Manabung* (Y) pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan dapat disimpulkan sebagai berikut : *Kualitas Pelayanan* (X_1) berpengaruh terhadap *Kepercayaan* (Z) dalam menggunakan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan dengan koefisien jalur sebesar 0.511. *Pengetahuan* (X_2) berpengaruh terhadap *Kepercayaan* (Z) dalam menggunakan QRIS BRI pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan. Dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan yaitu sebesar 0.525. *Kepercayaan* (Z) berpengaruh terhadap *Keputusan Manabung* (Y) dalam menggunakan Tabungan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan dengan koefisien sebesar 0,624.

Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh secara tidak langsung terhadap *Keputusan Manabung* (Y) dalam menggunakan Tabungan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan dengan koefisien sebesar 0.563. *Pengetahuan* (X_2) berpengaruh secara tidak langsung terhadap *Keputusan Manabung* (Y) dalam menggunakan tabungan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan dengan koefisien sebesar 0,633. *Kepercayaan* (Z) terhadap *Keputusan Manabung* (Y) pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan. Hal ini dapat dilihat dari koefisien β sebesar 0,383 atau 38,3 % dengan taraf signifikan $0,000 < 0,050$ maka H_0 ditolak yang artinya bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Manabung* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan dua persamaan regresi sebagai berikut: Pengaruh *Kualitas Pelayanan* (X_1), *Pengetahuan* (X_2), Terhadap *Kepercayaan* (Z) Pengaruh *Kualitas Pelayanan* (X_1), *Pengetahuan* (X_2), Terhadap *Kepercayaan* (Z)

dari persamaan di atas apabila terjadi kenaikan satu satuan *Kualitas Pelayanan* diikuti kenaikan *Kepercayaan* sebesar 1.270 dan apabila terjadi kenaikan satu satuan *Pengetahuan* akan diikuti kenaikan *Kepercayaan* sebesar 1.270 Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *Kualitas Pelayanan* dan *Pengetahuan* maka semakin tinggi pula *Kepercayaan* dalam menggunakan pada Bank Syariah Indonesia

(BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan. Pengaruh *Kualitas Pelayanan*(X_1), *Pengetahuan* (X_2), Terhadap Keputusan Manabung (Y) = (Y)
 $= Z + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e_1$ (Y) = 1.270 + 0.784 X_1 + 0.486 X_2 + e_1

Kata Kunci : *Kualitas pelayanan, Pengetahuan, Kepercayaan dan Keputusan Manabung*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perbankan syariah di Indonesia semakin berkembang seiring dengan berkembangnya pertumbuhan penduduk yang berpenduduk mayoritas beragama islam. Perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang memiliki berbagai macam produk dan pelayanan yang beragam akan siklus operasionalnya serta memiliki kemampuan menghasilkan profit menjadi indikator penting untuk keberlanjutan entitas bisnis dan untuk mengukur kemampuan bersaing dalam jangka panjang.

Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan bunga. Kedudukan bank syariah dengan para nasabahnya adalah sebagai mitra investor dan pedagang. Pada prinsipnya, Bank Syariah adalah sama dengan perbankan konvensional, yaitu sebagai instrumen intermediasi yang menerima dana dari orang-orang yang surplus dana (dalam bentuk penghimpunan dana) dan menyalurkannya kepada pihak yang membutuhkan (dalam bentuk produk pelepasan dana). Bank syariah menggunakan berbagai teknik dan metode investasi, dimana kontrak hubungan investasi antara bank syariah dengan para nasabahnya disebut dengan istilah pembiayaan.

Dalam perbankan, pembiayaan mempunyai peranan penting terutama untuk menyalurkan dana kepada masyarakat untuk menghadapi masalah dan atau modal kerja terutama untuk sektor usaha menengah ke bawah yang mempunyai masalah permodalan untuk menjalankan kegiatan usahanya guna meningkatkan pendapatan. Pembiayaan adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak

kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Sehingga dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.

Pasal 19 ayat satu Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 mengemukakan Kegiatan usaha Bank Umum Syariah diantaranya yaitu menyalurkan Pembiayaan bagi hasil berdasarkan Akad *mudharabah*, Akad *musyarakah*, atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah. Menyalurkan Pembiayaan berdasarkan Akad *murabahah*, Akad *salam*, Akad *istishna'*, atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah.

Tujuan dari bank-bank islam adalah untuk mempromosikan dan mengembangkan aplikasi dari prinsip-prinsip islam dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan, perbankan. Penghindaran bunga bank merupakan salah satu tantangan bagi bank islam. Sebagian ulama meyakini bahwa sebagai pengganti dari mekanisme bunga, dalam pembiayaan proyek-proyek individual, instrumen yang paling baik adalah bagi hasil.

Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, tingkat keuntungan bank ditentukan dari besarnya keuntungan usaha sesuai dengan prinsip bagi hasil serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan.

Menurut Anshori (2007:87) tabungan adalah bahwa Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati antara Nasabah dan Pihak Bank. Hal ini diperkuat oleh Suwiknyo, Muhammad (2009:89) yang menyatakan bahwa Tabungan adalah simpanan pihak ketiga yang penarikan atau pengambilannya dapat dilakukan dengan menggunakan cek dan bilyet giro, namun dengan mendatangi sendiri unit kerja kantor bank yang dimaksud atau melalui sarana pengambilan elektronik (kartu ATM- Automated Teller Machine atau Anjungan Tunai Mandiri dan kartu Debit-Debit Card).

Menurut Jogiyanto (2019:935), kepercayaan adalah evaluasi seorang individu setelah memperoleh, mengolah, dan mengumpulkan informasi, yang kemudian menghasilkan berbagai penilaian dan asumsi. Kepercayaan adalah kepercayaan seseorang kepada pihak lain dalam hubungan antara kedua belah pihak setelah mengumpulkan berbagai informasi berdasarkan keyakinan bahwa salah satu pihak dapat melaksanakan kewajiban yang diharapkan. Dapat dijelaskan bahwa kepercayaan adalah keyakinan seseorang terhadap sesuatu. Kepercayaan adalah kemampuan produsen atau penyedia layanan untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan alat yang digunakan oleh konsumen dan membuat pengguna percaya.

Menurut Colquitt (2018:11) Dalam suatu bisnis kepercayaan pada pengguna sangat dibutuhkan karena dapat berpengaruh terhadap tingkat loyalitas pengguna sehingga akan memberikan dampak yang positif bagi apa yang dirasakan. Dalam suatu perusahaan jasa, konsumen akan memiliki rasa kepercayaan terhadap perusahaan jika perusahaan tersebut dapat memberikan

kepuasan pada pelanggannya. Kepuasan pelanggan terletak pada tingkat service yang diberikan oleh perusahaan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah yang diteliti oleh Adam Maulana (2017) dan Bagja Sumantri (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Reski Kurniawan (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

Pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen” (Mowen and Minor, 2008). Menurut Engel et al. (2005) membagi pengetahuan konsumen ke dalam tiga jenis pengetahuan yaitu: “(1) pengetahuan produk, (2) pengetahuan pembelian dan (3) pengetahuan pemakaian.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Wahyuni (2016), menyatakan bahwa pengetahuan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah. Sedangkan penelitian lain yang dilakukan oleh Nisitasari (2015), menunjukkan bahwa variabel motivasi konsumen secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah. Sedangkan pengetahuan konsumen (*Consumer Knowledge*) secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah.

Risert Gab diatas Kualitas pelayanan, pengetahuan, Keputusan Manabung di mediasi kepercayaan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang

Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas adanya masalah factual tersebut, maka tertarik untuk meneliti : ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Manabung di mediasi Kepercayaan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan”***.

1.2. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini dibatasi pada yaitu dibatasi pada Pelayanan, pengetahuan dan Keputusan menabung serta kepercayaan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan, dan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna jasa Bank (BSI).

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada *research gap* bisnis yang telah diuraikan di atas, maka dapat diperoleh permasalahan-permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Manabung pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan.
2. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap Kepercayaan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan.

3. Apakah Pengetahuan berpengaruh terhadap Keputusan Manabung pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belintang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan.
4. Apakah Pengetahuan berpengaruh terhadap Kepercayaan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belintang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan.
5. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Keputusan Manabung pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belintang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan.
6. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Manabung secara tidak langsung kepercayaan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belintang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan.
7. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap Keputusan Manabung secara tidak langsung kepercayaan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belintang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan.

1.4. Tujuan Penelitian

1. Mengkaji apakah pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Manabung pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belintang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan.
2. Mengkaji apakah pelayanan berpengaruh terhadap Kepercayaan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belintang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan.

3. Mengkaji apakah Pengetahuan berpengaruh terhadap Keputusan Manabung pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan.
4. Mengkaji apakah Pengetahuan berpengaruh terhadap Kepercayaan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan.
5. Mengkaji apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Keputusan Manabung pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan.
6. Mengkaji apakah pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Manabung dimediasi kepercayaan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan.
7. Mengkaji apakah pengetahuan berpengaruh terhadap Keputusan Manabung dimediasi kepercayaan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan.

1.5. Manfaat Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Sebagai informasi bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan mengenai peranan penting dari Pelayanan, pengetahuan Keputusan Menabung dan kepercayaan konsumen yang terjadi hal selama ini dan permasalahan dibidang perbankan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan.

2. Sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen dalam menyusun rencana selanjutnya untuk meningkatkan kinerja pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan.
3. Sebagai acuan atau bahan pertimbangan bagi penelitian lebih lanjut serta pengembangan ilmu perbankan.
4. Sebagai bagian pengalaman bagi perbankan di Bidang kepercayaan nasabah bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan.