

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI, PERILAKU DAN PREFERENSI
NASABAH MUSLIM DALAM KEPUTUSAN MEMILIH LAYANAN**

BANK SYARIAH DI NTB

(Studi Kasus Pada Bank NTB Syariah Kecamatan Dompu Kabupaten Dompu)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

DEVI NOVITA

NPM. 22001083045



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

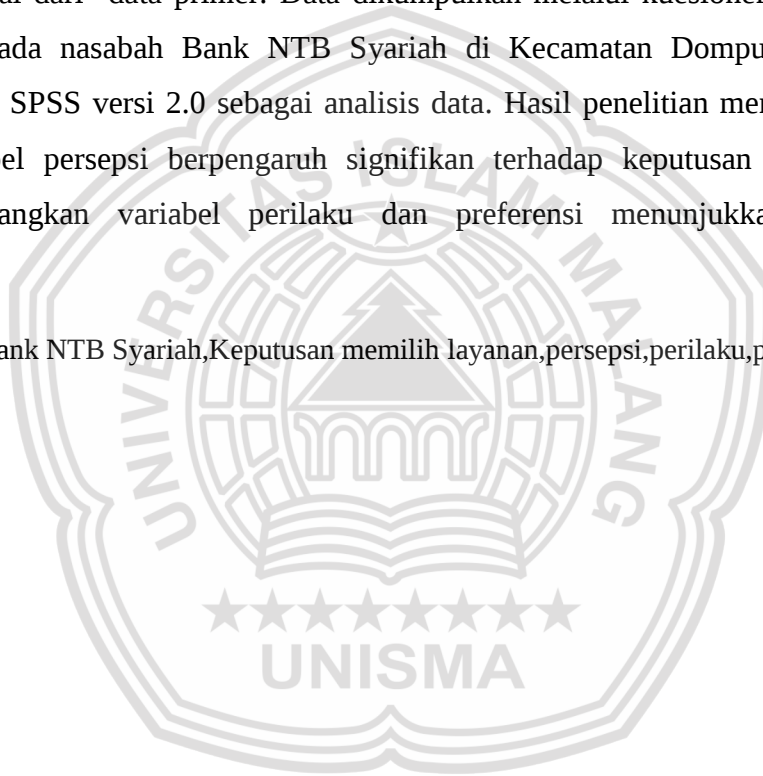
MALANG

2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh, persepsi, perilaku, dan preferensi nasabah Muslim terhadap keputusan dalam memilih layanan di Bank NTB Syariah. Mengingat penduduk di NTB dengan mayoritas Islam yang tinggi di Indonesia, penting untuk memahami elemen-elemen yang mempengaruhi keputusan mereka untuk memilih bank syariah khususnya bank NTB syariah di Kecamatan Dompu. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kuantitatif. Populasi merupakan nasabah muslim bank NTB syariah dengan jumlah sampel 100 responden beserta teknik sampling yaitu purposive sampling. Sumber berasal dari data primer. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang di sebarakan kepada nasabah Bank NTB Syariah di Kecamatan Dompu dengan menggunakan SPSS versi 2.0 sebagai analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih layanan, sedangkan variabel perilaku dan preferensi menunjukkan tidak berpengaruh.

Kata Kunci : Bank NTB Syariah, Keputusan memilih layanan, persepsi, perilaku, preferensi



ABSTRACT

This research aims to analyze the influence, perceptions, behavior and preferences of Muslim customers on decisions in choosing services at Bank NTB Syariah. Considering that the population in NTB has a high Islamic majority in Indonesia, it is important to understand the elements that influence their decision to choose a sharia bank, especially the NTB sharia bank in Dompu District. The method used in the research is a quantitative approach. The population is Muslim customers of NTB Syariah Bank with a sample size of 100 respondents and the sampling technique is purposive sampling. Sources come from primary data. Data was collected through a questionnaire distributed to Bank NTB Syariah customers in Dompu District using SPSS version 2.0 for data analysis. The research results show that the perception variable has a significant effect on the decision to choose a service, while the behavior and preference variables show no effect

Keywords: *Sharia Bank. Decisions to choose services, behavior, perceptions, preferences*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Undang-undang No.10 1998 tentang perbankan di Indonesia mengatur tentang peranan bank sebagai badan usaha yang menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat dalam bentuk pinjaman dan berbagai bentuk lainnya. Bank mempunyai tanggung jawab untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan menyediakan akses terhadap layanan keuangan dan mendukung ekonomi melalui penyaluran dana. Undang-undang tersebut juga memungkinkan bank konvensional untuk mendirikan cabang syariah atau bahkan beralih sepenuhnya ke syariah. (Antonio 2001:26)

Melalui penyediaan kredit, baik konsumtif maupun produktif, industri perbankan telah banyak membantu pertumbuhan ekonomi negara. Meskipun sebagian besar produk perbankan yang ditawarkan oleh bank syariah dan konvensional hampir sama, prinsip operasional keduanya berbeda, terutama dalam hal mengejar keuntungan. Bank konvensional beroperasi berdasarkan sistem bunga, sedangkan bank syariah beroperasi berdasarkan hasil yang sesuai dengan syariat Islam. (Siregar, dkk 2020:1)

Tabel 1.1 perkembangan perbankan syariah Tahun 2022

Industri Perbankan	Jumlah institusi	Jumlah Kantor	Aset (Dalam miliarde)	PYD	DPK
BUS	13	2.007	531.859,89	322.599	429.029
UUS	20	438	250.239,67	171.028	177.034
BPRS	167	668	20.156,90	14.448	13.446
Total	200	3.113	802.256,46	508.075	619.509

Sumber data: (<https://www.ojk.go.id/>)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas bahwa Ditunjukkan oleh peningkatan jumlah Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), dan kantornya, perbankan syariah di Indonesia saat ini tumbuh dan berkembang pesat, menurut statistik Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2022 ,Dana Pihak Ketiga (DPK) dan pembiayaan yang di salurkan ,dan aset yang sangat meningkat 15,63% dibandingkan dengan tahun 2021 perumbuhan aset 13,94%. pangsa aset perbankan syariah pada tahun 2022 berhasil menembus batas atas 7%,yaitu 7,09% ,melampaui 6,74% pada tahun sebelumnya baik BUS maupun UUS menunjukkan pertumbuhan yang positif .

(<https://www.ojk.go.id/id/>)

Adapun Prinsip-prinsip syariah diantara lain :

1. Riba (Bunga): Bank syariah tidak mengenakan bunga pada pinjaman atau produk keuangan lainnya.
2. Menghindari Transaksi Spekulasi: Bank Syariah berusaha untuk menghindari transaksi atau menimbulkan banyak ancaman.
3. Haram (Dilarang):Bank syariah tidak berpartisipasi dalam aktivitas yang dianggap haram menurut hukum Islam,seperti

perjudian,minuman keras,dan bisnis yang berkaitan dengan industri ini.

Secara prinsip syariah tidak terlepas dari Al-Qur'an dan assunnah seperti yang tercantum dalam QS.Al-Baqaroh:275 yang berbunyi:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ 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 فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

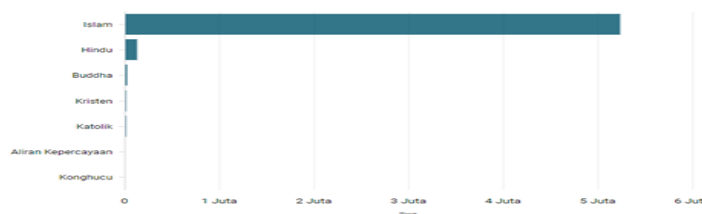
Artinya: “Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”.(QS.Al-Baqaroh:275)

Dapat di simpulkan ayat di atas bahwa kita sebagai umat Islam dilarang untuk bertransaksi jual beli dengan adanya bunga (Riba).Riba di anggap sebagai perbuatan yang serius dan merugikan maka dari itu kita sebagai umatnya agar menghindar dari perbuatan tersebut.Namun dalam praktiknya bentuk-bentuk kegiatan usaha yang berdasarkan prinsip bunga sudah menjadi kebiasaan oleh masyarakat hal ini sebagai praktik umum.

Bank syariah tidak hanya menyediakan layanan kepada nasabahnya, tetapi juga menyediakan berbagai produk yaitu penghimpunan dana, seperti (*giro syariah*), (*mudharabah dan wadiah*, dan *deposito syariah*), Selain itu, produk penyaluran dana termasuk pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*akad mudharabah dan musyarakah*), pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli (*murabahah, salam, dan istishna*), pembiayaan berdasarkan prinsip sewa (*ijarah dan IMBT*), dan pembiayaan berdasarkan prinsip tolong menolong (*Qardh mudharabah dan musyarakah*).

Dengan mengutamakan keadilan, investasi beretika, dan nilai-nilai kebersamaan, sistem perbankan syariah menawarkan pilihan yang menguntungkan bagi bank dan masyarakat dengan prinsip bagi hasil. Perbankan syariah menciptakan stabilitas dan keamanan dengan menghindari spekulatif. Perbankan memiliki berbagai macam-macam barang dan jasa yang membuatnya kredibel dan dapat di akses oleh semua lapisan masyarakat Indonesia.

Gambar 1.1 jumlah penduduk Nusa Tenggara Barat Menurut agama/kepercayaan



Sumber data: <https://databoks.katadata.co.id/>

Berdasarkan table 1.1 diatas Seiring dengan kemajuan zaman dan tuntutan globalisasi ,perbankan syariah telah menjadi komponen penting dari sistem keuangan global.Perbankan syariah telah berkembang di Indonesia termasuk di provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). Sektor ini memiliki potensi yang besar untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di NTB. Dengan populasi Muslim yang besar di Indonesia ,perbankan syariah juga berkembang di provinsi NTB dengan penduduk sebagian besar beragama Islam 96,47% dari total penduduk Diperkirakan pasar ini akan menawarkan peluang bagi industri perbankan syariah di Provinsi NTB.

Tabel 1. 2 kinerja pertumbuhan Bank NTB syariah dibandingkan rata-rata industri

Indikator	Bank NTB Syariah	Perbankan Nasional	Perbankan Regional	Perbankan syariah
Aset	15,93%	3,71%	14,19%	8,01%
Kredit/pembiayaan	17,80%	8,78%	5,11%	16,50%
DPK	20,10%	2,24%	16,04%	6,31%

Sumber data: Statistik Perbankan Indonesia (SPI)

Berdasarkan table 1.2 diatas. Di tengah peningkatan intermediasi perbankan nasional dan peningkatan sisi penawaran dan permintaan, perusahaan berhasil mempertahankan pertumbuhan kinerja positif yang berkelanjutan hingga akhir tahun 2022.Kinerja aset perbankan nasional tumbuh sebesar 15,93% (yoy), lebih tinggi dari pertumbuhan aset perbankan sebesar 3,71% (yoy) dan 8,01% (yoy). Dana Pihak Ketiga (DPK) bank mencapai 20,10% (yoy) sampai triwulan IV-2022, lebih tinggi dari pertumbuhan DPK perbankan nasional sebesar 2,24% (yoy) dan

6,31% (yoy). Dalam hal penyaluran danan, pembiayaan bank tumbuh sebesar 17,80% (yoy) sampai triwulan IV-2022.

Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat (BPD NTB) didirikan sebagai Perusahaan Daerah (PD) pada tanggal 5 Juli 1964 dan bergerak di bidang perbankan konvensional sesuai dengan peraturan daerah Nomor 6 tahun 1963. Pada tanggal 13 Juni 2016, rapat umum pemegang saham PT Bank NTB memutuskan untuk mengubah namanya menjadi Bank NTB Syariah untuk meningkatkan perekonomian Nusa Tenggara Barat. sesuai dengan hasil dari pengujian kilometer komprehensif. Setelah jangka waktu hampir dua tahun, Pada tanggal 24 September 2020, Bank NTB Syariah mulai beroperasi sesuai prinsip-prinsip syariah.

Koperasi bank umum konvensional telah diubah menjadi bank umum Syariah dengan keputusan anggota dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan NO.Kep-145/D.03/2020. Bank NTB Syariah bersemangat untuk terus menyediakan layanan perbankan syariah untuk membantu masyarakat dalam transaksi perbankan syariah dan meningkatkan perekonomian Nusa Tenggara Barat. Bank ini didirikan dengan tujuan untuk menjadi bank syariah yang amanah, terkemuka, dan pilihan masyarakat. (<https://www.bankntbsyariah.co.id/>)

Tabel 1.3 Tabel perkembangan jumlah jaringan Bank NTB Syariah

Jaringan	Penyebaran Jaringan Distribusi				
	KP	KC	KCP	KF	ATM
Kota matarm	1	2	5	10	88
Kabupaten lombok Utara	-	1	1	-	11
Kabupaten lombok timur	-	2	3	2	41
Kabupaten lombok Barat	-	1	2	1	24
Kabupaten Lombok Tengah	-	1	2	2	36
Kabupaten Sumbawa	-	1	5	-	40
Kabupaten Sumbawa Barat	-	1	2	-	12
Kota Bima	-	1	-	1	18
Kabupaten Bima	-	-	4	-	23
Kabupaten dompu	-	1	3	-	19
Surabaya	-	1	-	-	1

Laporan tahunan Bank NTB Syariah Tahun 2022

Sumber data: <https://www.bankntbsyariah.co.id/>

Berdasarkan table 1.3 diatas bahwa Jaringan Bank NTB Syariah tersebar di Kota Mataram, Kabupaten Lombok, Kabupaten Lombok Barat, Kabupaten Lombok Tengah, Kabupaten Sumbawa, Kabupaten Sumbawa Barat, Kota Bima, Kabupaten Bima, Kabupaten Dompu, dan Surabaya. Jaringan tersebut terdiri dari 1 Kantor Pusat (KP), 12 Kantor Cabang (KC), 16 Kantor Fungsional (KF), dan 313 Kantor di berbagai kota dan kabupaten di provinsi NTB.

Meskipun demikian masyarakat kurang memahami prinsip dan pelayanannya,berbagai faktor dapat mempengaruhi persepsi dan preferensi masyarakat terhadap Bank Syariah,seperti pengetahuan tentang syariah,kepercayaan terhadap lembaga keuangan syariah dan kenyamanan dalam menggunakan produk.

Menurut Shiffman dan Kanuk, Proses yang dilalui oleh pembeli dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi,

dan bertindak terhadap produk dan jasa serta pesan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan mereka yang dikenal sebagai perilaku konsumen..(Indrasari,2019:16)

Berbicara tentang harga konsumen sangatlah sulit,Meskipun mereka menyatakan keinginan dan kebutuhan mereka secara terbuka, mereka sering bertindak sebaliknya. Mungkin karena mereka tidak memahami secara mendalam apa yang mendorong mereka untuk membuat keputusan pembelian, sehingga mereka sering mengubah pilihan mereka pada menit-menit terakhir sebelum akhirnya membuat keputusan pembelian. Oleh karena itu, pemasar harus mempelajari lebih lanjut tentang berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Persepsi, sikap, preferensi, dan perilaku berbelanja merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. (Muabidin 2021)

Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan juga mempengaruhi apakah seorang nasabah akan terus menggunakan bank tersebut. Selain itu, faktor-faktor utama seperti kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Syariah, layanan pelanggan, dan keuntungan finansial, serta preferensi pelanggan terhadap produk dan layanan perbankan Syariah seperti simpanan dan pinjaman, merupakan pertimbangan penting ketika memilih bank.

Seperti yang diketahui dengan mayoritasnya masyarakat di provinsi NTB beragama Islam namun masih sedikit masyarakat

kurang memahami prinsip dan pelayanan di Bank Syariah khususnya di Bank NTB Syariah untuk menggali lebih dalam dengan latar belakang minat terhadap layanan perbankan syariah sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah. Sehingga peneliti tertarik ingin melakukan penelitian ini dengan judul “ **Analisis Persepsi,Perilaku Dan Preferensi Nasabah Muslim Dalam Keputusan Memilih Layanan Bank Syariah Di NTB**”

1.2 Rumusan Masalah

- 1 Bagaimana pengaruh persepsi,perilaku,dan preferensi nasabah muslim terhadap keputusan memilih layanan di Bank NTB syariah?
- 2 Bagaimana Persepsi nasabah muslim terhadap keputusan memilih layanan di Bank NTB syariah ?
- 3 Bagaimana Perilaku nasabah muslim terhadap keputusan memilih layanan di Bank NTB Syariah ?
- 4 Bagaimana Preferensi nasabah muslim terhadap keputusan memilih layanan di Bank NTB Syariah?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian :

1. Menganalisis pengaruh Persepsi,Perilaku dan Preferensi nasabah muslim dalam memilih layanan di bank NTB syariah
2. Menganalisis Persepsi nasabah Muslim terhadap prinsip syariah di Bank NTB Syariah.

3. Menganalisis perilaku nasabah dalam menggunakan layanan di Bank NTB Syariah.
4. Menganalisis preferensi nasabah Muslim dalam memilih layanan bank syariah di Bank NTB Syariah

1.3.2 Manfaat Penelitian :

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini akan berguna bagi para peneliti yang ingin mempelajari lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah Muslim untuk menggunakan layanan bank Syariah. Hal ini akan membantu peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut, khususnya di bidang perbankan syariah.

b. Bagi Pengembangan Ilmu

Diharapkan bahwa penelitian ini, khususnya di bidang perbankan syariah, akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen muslim untuk menggunakan layanan bank syariah..

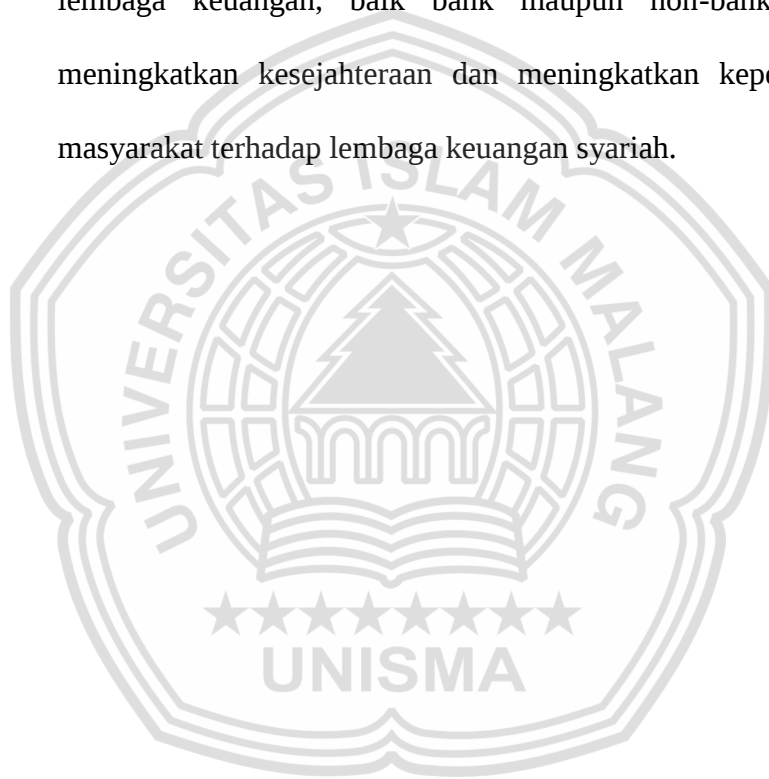
2. Manfaat Praktisi

a. Bagi bank NTB syariah

Hasil penelitian ini dapat membantu bank NTB syariah lebih memahami kebutuhan pelanggan Muslim dan membantu mereka mengembangkan produk dan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan Muslim.

b. Bagi OJK

Diharapkan penelitian ini akan bermanfaat bagi OJK dan lembaga keuangan, baik bank maupun non-bank, untuk meningkatkan kesejahteraan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Simpulan

Berdasarkan Tujuan penelitian dari hasil analisis serta pembahasan yang telah dituangkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

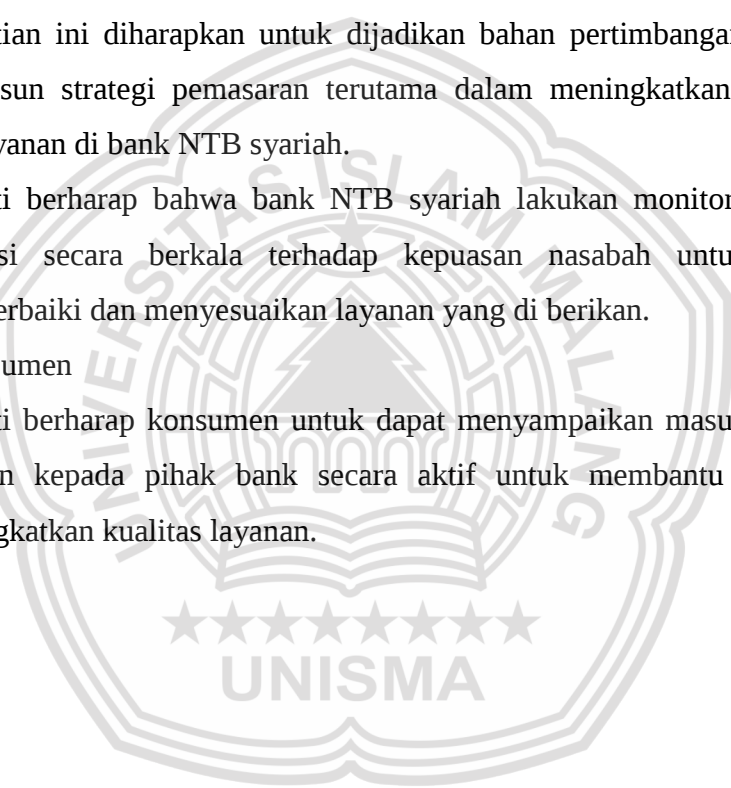
1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable persepsi, Perilaku dan preferensi berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan memilih layanan di bank NTB syariah
1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan memilih layanan di bank NTB syariah .
2. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel perilaku tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan memilih layanan bank NTB syariah.
3. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel preferensi tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan memilih layanan bank NTB syariah.

5.2 keterbatasan

1. Penelitian ini hanya dilakukan di satu lokasi, yaitu bank NTB syariah di kecamatan Dompu. Hal ini dapat membatasi generalisasi hasil penelitian ke daerah lain atau ke bank syariah lainnya.
2. Pengumpulan data yang dilakukan melalui kuesioner mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan pandangan dan pengalaman nasabah secara mendalam.

5.3 Saran

1. Bagi Akademis
 - a. Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk dilakukan penelitian yang serupa dengan sampel besar dan mencakup wilayah yang lebih luas untuk mendapatkan hasil yang lebih representatif dan generalis.
 - b. Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk dilakukan berbagai metode penelitian, seperti studi kasus, wawancara mendalam, dan observasi, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi, perilaku, dan preferensi nasabah.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Penelitian ini diharapkan untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam menyusun strategi pemasaran terutama dalam meningkatkan produk dan layanan di bank NTB syariah.
 - b. Peneliti berharap bahwa bank NTB syariah lakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kepuasan nasabah untuk terus memperbaiki dan menyesuaikan layanan yang diberikan.
3. Bagi Konsumen
 - a. Peneliti berharap konsumen untuk dapat menyampaikan masukan dan keluhan kepada pihak bank secara aktif untuk membantu mereka meningkatkan kualitas layanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Amir, Amri. 2021. *Ekonomi Dan Keuangan Islam*. Jambi.
- Amri, Rian Aditya. 2022. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Pada PT Bank NTB Syariah Kantor Cabang Pembantu Alas." *Journal of Innovation Research and Knowledge* 1(9):951–64.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Gema insani press.
- Aulia, Qori. 2018. "PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN JASA PERBANKAN SYARIAH DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Kasus Pada Pedagang Di Pasar Koga Bandar Lampung)."
- Bank NTB syariah. 2022. "Website Bank NTB Syariah." Retrieved (<https://www.bankntbsyariah.co.id/>).
- (cand) Muhamammad, Dkk. 2023. *Manajemen Pengambilan Keputusan*. Rcipress.
- Diah Wulandari Nurutami. 2019. "ANALISIS PERSEPSI, PERILAKU, DAN PREFERENSI MASYARAKAT TERHADAP PRINSIP DAN PRODUK PERBANKAN SYARIAH (Studi Pada Pedagang Pasar Pondok Gede) SKRIPSI Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh." 1–124.
- Ghozali, Imam. 2018. *APLIKASI ANALISI MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 25*. 9th ed. universitas diponegoro.
- Indonesia, tentang perbankan di. 1998. "Undang-Undang No 10."
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Nisa, Nurul Khoirun. 2018. "PERSEPSI, PERILAKU, DAN PREFERENSI MASYARAKAT KECAMATAN MARGOYOSO TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH BMT DI WILAYAH MARGOYOSO PAT."
- <https://www.ojk.go.id/id/>. 2022. "Otoritas Jasa Keuangan (OJK)."
- onan marakali siregar, dkk. 2020. *Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah*. pusantara.
- E.Oktavianto 2018. Analisa pengaruh persepsi nasabah terhadap keputusan memilih dan kepuasan nasabah cash management system. *JRPMA*. V.01

- Prasodjo, Tunggul. 2022. *PERILAKU ORGANISASI*. Yogyakarta: ZAHIR PUBLISHING.
- Prawoto, Agus Tri Basuki Nano. 2016. *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- QS.Al-Baqaroh. n.d. "Al-Qur'an." 275.
- Razak, Mashur. 2016. *Perilaku Konsumen*. Makassar: Alauddin University Press.
- Rivai, Veitzal. 2001. *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Siregar, Syofian. 2013. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. PT Bumi Aksara.
- Siyoto, Sandu & M. Ali Sodik, M. A. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. kediri: KDT.
- Soemitra, . Andri. 2018. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. kedua. Kencana.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif Dan R&D*. 1st ed. Bandung: ALFABETA.
- Supriyanto, Stanny Sicilia Rawung. 2023. *BUKU AJAR EKONOMI MIKRO MENENGAH : Kajian Perilaku Konsumen Dan Teori Permainan*. Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia.
- Suryani. 2017. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Syarkani, Iskandar ahmeddien &. yofi. 2019. *Statistika Terapan Dengan Sistem SPSS*. Bandung: ITB Press.
- Warsidi. 2024. *Pemasaran Produk Bank Syariah*. Zahir Publisihing.
- Watung, Sjeddie R. 2023. *Studi Kelayakan Pariwisata Di Sulawesi Utara*. Yogyakarta: CV. Bintang Semesta Media.
- Wijaya, Candra. 2016. *Perilaku Organisasi*. Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI).
- Yeni, Fitri,dkk. 2023. "Islamic Financial Literacy, Spiritual Intelligence, Public Perception and Behaviour on Public Interest in Islamic Banking Services." *Cogent Economics and Finance* 11(1). doi: 10.1080/23322039.2023.2175470.