

**PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK, REPUTASI, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP PREFERENSI MEMILIH BANK  
SYARIAH DENGAN MEDIASI PERSEPSI KEADILAN PADA  
NASABAH NON-MUSLIM DI KCP SUMENEP**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Oleh:**

**ZAIMATUL UMMAH HAMDAN**

**NPM 22201083033**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRA STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**2026**

## MOTTO

*"Kadang kita tidak sadar seberapa nyaman kita sudah berada, sampai kita coba  
sesuatu yang benar-benar bikin takut. Rasa nggak nyaman itu sering jadi tanda kalau  
kita lagi melangkah ke ruang dimana pertumbuhan nyata dimulai"*

*\_Maudy Ayunda\_*

*"Hidup bisa menjadi berat, terutama jika anda mencoba memikul semuanya  
sekaligus"*

*\_Taylor Swift\_*

*"Sejauh manapun kalian pergi jangan lupa pulang ke Allah"*

*\_Kadam Sidik\_*

**PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK, REPUTASI, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP PREFERENSI MEMILIH BANK SYARIAH  
DENGAN MEDIASI PERSEPSI KEADILAN PADA NASABAH NON-  
MUSLIM DI KCP SUMENEP**

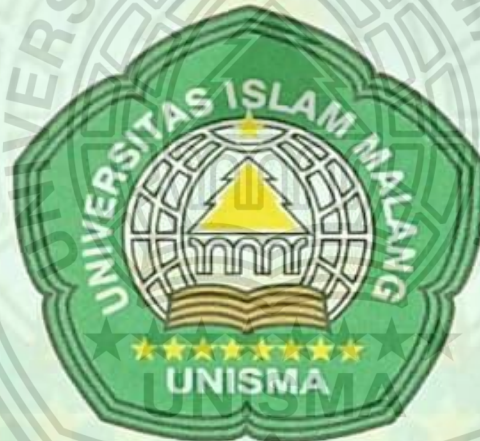
**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi

Oleh :

**ZAIMATUL UMMAH HAMDAN**

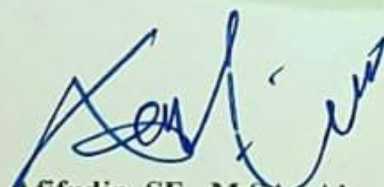
**22201083033**



Tanggal di setujui :

**Rabu, 01 Juli 2026**

Pembimbing Utama



Afifudin, SE., M.SA., Ak

Pembimbing Pendamping



Galih Ramadhan Febrianto, SE., ME





## SKRIPSI

**PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK, REPUTASI, DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP PREFERENSI MEMILIH BANK SYARIAH DENGAN MEDIASI  
PERSEPSI KEADILAN PADA NASABAH NON-MUSLIM DI KCP SUMENEP**

**ZAIMATUL UMMAH HAMDAN**

**NPM. 22201083033**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada Hari/tanggal : Rabu, 01 Juli 2026

### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

  
Afifudin, SE., M.SA., Ak

  
Galih Ramadhan Febrianto, SE., ME

Anggota Dewan Penguji Lain

  
Dr. Dewi Diah Fakhriyyah, SE., M.SA

Skripsi ini diterima sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar:

**SARJANA EKONOMI**

Pada Hari/tanggal : Rabu, 01 Juli 2026



Dekan  
  
Afifudin, SE., M.SA., Ak

Ketua Jurusan

  
Dr. Abdullah Syakur Novianto, SE., MM

UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS**

Jurusan : Manajemen, Akuntansi, dan Perbankan Syariah

STATUS : UNGGUL



Alamat : Jl. Mayjen Haryono No.193 Malang 65144 telp 0341 - 551932, 551822, Fax.: 0341 - 552249

**PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Nama : Zaimatul Ummah Hamdan  
NPM : 22201083033  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul :

**Pengaruh Pengetahuan Produk, Reputasi, dan Kepercayaan Terhadap Preferensi Memilih Bank Syariah dengan Mediasi Persepsi Keadilan pada Nasabah Non-Muslim di KCP Sumenep**Yang diuji pada tanggal : **01 Juli 2026** adalah benar-benar merupakan hasil karya saya.

Dan saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat atau keseluruhan hasil tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat maupun pikiran penulis lain yang diakui sebagai hasil tulisan saya sendiri, dan dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya secara sengaja maupun tidak sengaja melakukan hal tersebut diatas, maka saya menarik Tugas Akhir yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri dan jika terbukti saya melakukan hal tersebut diatas seolah-olah hasil karya saya sendiri, maka gelar dan ijazah yang diberikan Universitas Islam Malang berhak untuk dibatalkan.

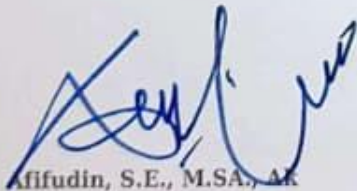
Malang, 25 Juni 2026

Yang membuat pernyataan

Zaimatul Um.



Ketua Penguji

  
Afifudin, S.E., M.SA., Ak.

Anggota

  
Galih Ramadhan Febrianto,  
SE.,ME.

Anggota

  
Dr. DEWI DIAH FAKHRIYYAH,  
S.E.,M.SA



Sumenep, 27 Februari 2026

Nomor : 06/065-3/0282  
Lampiran : -Kepada  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Islam Malang  
Jl. Mayjen Haryono 193  
Malang, Jawa Timur  
65144**PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk****KCP Sumenep Trunojoyo 1**  
Jl. Trunojoyo 1 No. 214  
Ruko Arya Wiraraja Blok H  
Sumenep 69417T (0328) 673431  
www.bankbsi.co.idPerihal: **SURAT PERSETUJUAN PENELITIAN**Ref.: Surat Universitas Islam Malang, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, tanggal 20 Februari 2026  
Perihal Permohonan Ijin Penelitian

Assalaamu'alaikum Wr.Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh staf senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal surat tersebut diatas, nama mahasiswa yang dibawah ini :

| No. | Nama Mahasiswa        | NIM         | Program Studi     |
|-----|-----------------------|-------------|-------------------|
| 1   | Zaimatul Ummah Hamdan | 22201083033 | Perbankan Syariah |

Telah disetujui penelitian di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, dimulai tanggal 3 Maret – 13 Maret 2026.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan persetujuan Bapak kami sampaikan terima kasih.

**Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.****PT. BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.**  
**KCP SUMENEP TRUNOJOYO 1**  
**BSI** **BANK SYARIAH  
INDONESIA**  
KCP Sumenep Trunojoyo 1**A. Darussalam**  
*Branch Operations & Service Manager*

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan segala rasa syukur dan penghargaan, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, kasih sayang, kesehatan, kekuatan, serta kemudahan dalam setiap langkah kehidupan penulis. Atas izin dan ridha-Nya, penulis mampu melewati berbagai proses, tantangan, dan pembelajaran hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Hamdan dan Ibu Nafhah terima kasih atas cinta dan kasih sayang yang tak pernah berkurang, doa yang tak pernah putus, serta pengorbanan yang tak dapat terbalaskan oleh apa pun. Terima kasih telah menjadi tempat pulang terbaik, sumber kekuatan, dan alasan terbesar bagi penulis untuk terus berjuang menyelesaikan Pendidikan ini. Setiap tetes keringat, nasihat, dukungan, dan kepercayaan yang diberikan menjadi motivasi bagi penulis untuk terus melangkah dan memberikan yang terbaik.
3. Adik tersayang, J.A Wail Hamdan, terima kasih atas doa, perhatian, serta dukungan di tengah proses perjuangan ini. Alasan menjadi salah satu pengingat bagi penulis untuk tidak mudah menyerah dan terus berusaha menjadi pribadi yang dapat dibanggakan serta menjadi teladan yang baik.
4. Diri penulis sendiri Zaimatul Ummah Hamdan, terima kasih karena telah bertahan, berjuang, dan tidak memilih menyerah meskipun banyak rintangan yang harus dihadapi. Terima kasih telah berani melangkah, belajar dari kegagalan, dan terus bangkit untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Zaima, berbahagialah dan terus berproses dalam perjalanan yang sudah kamu pijaki. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan panjang untuk terus berkembang, memberikan manfaat bagi sesama, serta menggapai cita-cita yang lebih besar di masa yang akan datang.

5. Keluarga besar serta sanak kerabat, yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan penuh dari kejauhan. Terima kasih atas segala bentuk kepedulian, nasihat, semangat, dan kepercayaan yang diberikan sehingga penulis mampu melewati berbagai tantangan hingga menyelesaikan skripsi ini.
6. Dua gadis hebat yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan penyusunan skripsi ini, Nurlatifa dan Mazida. Terima kasih telah hadir sebagai sahabat, dan teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat, dukungan, yang tidak pernah lelah menemani, membantu, dan menguatkan penulis ketika menghadapi berbagai kesulitan, keraguan, maupun rintangan. "Sahabat sejati bukanlah mereka yang selalu ada di saat bahagia, melainkan mereka yang tetap bertahan dan berjalan bersama di tengah berbagai kesulitan."
7. Rumah kedua (Inporuxxaq) gadis-gadis cantik, receh, dan penuh warna, Fatim, Dila, Silpy, Uul, Aliq, Wahidah, dan Halimah. yang telah menemani perjalanan penulis sejak awal menjadi mahasiswa baru hingga berada pada tahap akhir penyelesaian studi. Kalian adalah bagian dari perjalanan yang penuh cerita, perjuangan, kebersamaan, serta kenangan yang akan selalu memiliki tempat istimewa dalam kehidupan penulis. Terima kasih telah



menjadi teman seperjalanan yang berhasil menciptakan kenangan hangat yang begitu berharga "Tidak semua keluarga terhubung oleh darah, ada yang dipertemukan oleh takdir dan dipersatukan oleh kebersamaan."

8. Orang-orang baik yang pernah hadir dalam kehidupan penulis, terima kasih atas segala kebaikan, kepedulian, perhatian, doa, dukungan, serta pelajaran berharga yang telah diberikan. yang memberikan semangat ketika penulis merasa lelah, yang mengingatkan ketika penulis mulai kehilangan arah, dan tetap peduli tanpa mengharapkan balasan apa pun.
9. Almamater Tercinta Universitas Islam Malang, yang telah menjadi tempat penulis menimba ilmu, mengembangkan potensi, serta membentuk karakter dan pola pikir selama menempuh pendidikan. Bagi penulis, Universitas Islam Malang bukan hanya tempat menuntut ilmu, tetapi juga tempat bertumbuh, belajar tentang arti perjuangan, tanggung jawab, pengabdian, dan membangun mimpi untuk masa depan yang lebih baik.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat, taufik, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Pengetahuan Produk, Reputasi, dan Kepercayaan Terhadap Preferensi Memilih Bank Syariah dengan Mediasi Persepsi Keadilan pada Nasabah Non-Muslim di KCP Sumenep"**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, doa, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. Junaidi, M.Pd., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Malang, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan tinggi serta menyediakan lingkungan akademik yang kondusif dalam mendukung proses pembelajaran dan pengembangan diri mahasiswa.
2. Bapak Afifudin, SE, M.SA, Ak. CAP. CBV. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang, yang senantiasa memberikan arahan, kebijakan, serta dukungan dalam penyelenggaraan pendidikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.

3. Bapak Abdullah Syakur Novianto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada mahasiswa dalam menjalani proses akademik selama masa perkuliahan.
4. Bapak Afifudin, S.E., M.SA., Ak., CAP., CBV. selaku Dosen Pembimbing I, dan Bapak Galih Ramadhan Febrianto, S.E., M.E. selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran, ketelitian, serta dedikasi telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, masukan, kritik, serta saran yang sangat berharga kepada penulis sejak proses penyusunan proposal hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Galih Ramadhan Febrianto, SE., ME. selaku Dosen Wali, yang telah memberikan dukungan moral dan akademik selama penulis menempuh pendidikan, serta selalu siap memberikan nasihat dan solusi setiap permasalahan.
6. Seluruh Dosen, staf, dan segenap Civitas Akademika Universitas Islam Malang, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pelayanan, pengalaman, serta bantuan administratif selama penulis menempuh pendidikan sehingga menjadi bekal yang sangat berharga bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kesalahan, kekurangan dalam penulisan dan





mengharapkan kritik serta saran agar lebih baik dimasa mendatang yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan karya ilmiah ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, serta pihak-pihak lain yang membutuhkan.

Malang, 15 Juni 2026

Zaimatul Ummah Hamdan



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : ZAIMATUL UMMAH HAMDAN  
Tempat, Tanggal Lahir : Sumenep, 12 Januari 2004  
Nomor Pokok Mahasiswa : 22201083033  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Email : 22201083033@unisma.ac.id  
Nama OrangTua : (Ayah: Hamdan)  
: (Ibu: Nafhah)

### Pendidikan Formal

1. MI AR-RISALAH Ganding Sumenep (2010-2016)
2. MTS I PUTRI AN-NUQAYAH Guluk-guluk Sumenep (2016-2019)
3. MA I AN-NUQAYAH PUTRI Guluk-guluk Sumenep (2019-2022)
4. UNIVERSITAS ISLAM MALANG S1 Perbankan Syariah (2022-2026)



### Pengalaman Organisasi

- Staff DPM FEB UNISMA Komisi IV (Komunikasi & Informasi) masa bakti, 2024
- Anggota DPM FEB UNISMA Komisi IV (Komunikasi & Informasi) masa bakti, 2025-2026



## ABSTRAK

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan produk, reputasi, dan kepercayaan terhadap preferensi memilih Bank Syariah pada nasabah non-Muslim Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep, serta menguji peran persepsi keadilan sebagai variabel mediasi. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan metode Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Data dikumpulkan dari 100 responden melalui Teknik purposive sampling. **Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan produk dan reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi memilih Bank Syariah. Persepsi keadilan berperan sebagai variabel mediasi selektif yang secara positif signifikan kepercayaan terhadap preferensi memilih bank syariah, namun tidak memediasi pengaruh pengetahuan produk dan reputasi. **Implikasi:** Penelitian ini memperluas Theory of Planned Behavior dengan menunjukkan bahwa preferensi nasabah non-Muslim dalam memilih layanan perbankan syariah dengan menunjukkan bahwa persepsi keadilan merupakan mekanisme penting dalam membentuk penguatan kepercayaan nasabah, serta penyediaan layanan yang adil dan tidak diskriminatif menjadi faktor strategis dalam meningkatkan preferensi masyarakat non-Muslim terhadap perbankan syariah.

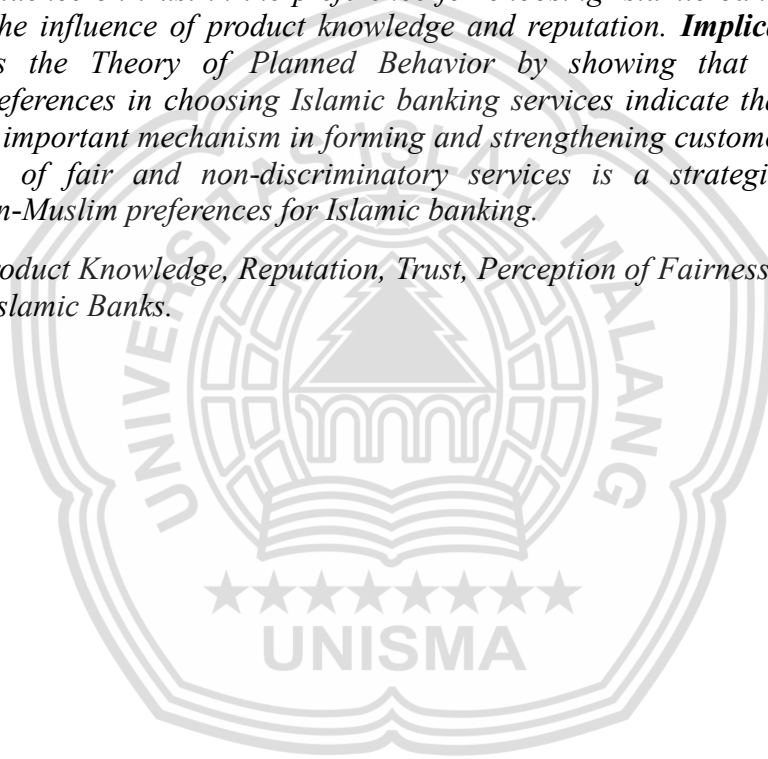
**Kata kunci:** Pengetahuan Produk, Reputasi, Kepercayaan, Persepsi Keadilan, Preferensi Memilih Bank Syariah.



## ABSTRACT

**Purpose:** This study aims to analyze the influence of product knowledge, reputation, and trust on the preference for choosing Islamic banks among non-Muslim customers of Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep, and to examine the role of perceived fairness as a mediating variable. **Method:** This study uses an exploratory quantitative approach with the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. Data were collected from 100 respondents through a purposive sampling technique. **Findings** The results show that product knowledge and reputation have a positive and significant influence on the preference for choosing Islamic banks. Perceived fairness acts as a selective mediating variable that has a positive and significant influence on trust in the preference for choosing Islamic banks, but does not mediate the influence of product knowledge and reputation. **Implications:** This study extends the Theory of Planned Behavior by showing that non-Muslim customers' preferences in choosing Islamic banking services indicate that perceived fairness is an important mechanism in forming and strengthening customer trust, and the provision of fair and non-discriminatory services is a strategic factor in increasing non-Muslim preferences for Islamic banking.

**Keywords:** Product Knowledge, Reputation, Trust, Perception of Fairness, Preference in Choosing Islamic Banks.



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah di Indonesia selama beberapa dekade terakhir mengalami perkembangan yang cukup signifikan, seiring dengan peningkatan kesadaran masyarakat terhadap keuangan syariah serta dukungan regulasi. Meskipun bank syariah sering diasosiasikan dengan umat muslim, kenyataannya bank syariah juga membuka peluang bagi non-Muslim untuk menjadi nasabah. Penelitian pada bank syariah mandiri di palangka raya menunjukkan bahwa bank syariah bukan hanya untuk umat muslim sehingga potensi non-Muslim juga penting menggunakan dan memilih bank syariah (Harahap, 2023).

Fenomena menarik yang muncul adalah bank syariah tidak hanya diminati oleh masyarakat Muslim, tetapi juga oleh nasabah non-Muslim, meskipun bank syariah secara konseptual berlandaskan nilai-nilai Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan penting mengenai faktor-faktor apa yang membentuk preferensi nasabah, khususnya non-Muslim, dalam memilih bank syariah, mengingat secara rasional nasabah non-Muslim tidak terikat oleh kewajiban religius terhadap sistem syariah (Ardi et al., 2023).

Penelitian Paputungan et al., (2022) menunjukkan bahwa di Kota Manado yang mayoritas penduduknya beragama Kristen terdapat jumlah nasabah non-Muslim yang cukup signifikan menggunakan jasa bank syariah. Fakta ini menggambarkan adanya pergeseran preferensi nasabah, di mana keputusan memilih bank syariah tidak semata-mata didasarkan pada faktor agama, tetapi lebih pada pertimbangan rasional seperti kualitas produk, pelayanan, fasilitas, dan promosi yang ditawarkan oleh bank syariah. Fenomena ini sekaligus menunjukkan bahwa bank syariah mulai dipersepsikan sebagai lembaga keuangan yang inklusif dan kompetitif, bukan eksklusif untuk kelompok agama tertentu. Namun penelitian tersebut juga mengungkapkan adanya ambivalensi preferensi, di mana sebagian nasabah non-Muslim masih belum sepenuhnya meninggalkan bank konvensional. Hal ini menunjukkan bahwa preferensi memilih bank syariah belum sepenuhnya kuat dan stabil, serta masih dipengaruhi oleh faktor kenyamanan, kebiasaan, dan persepsi terhadap sistem bunga yang telah lama dikenal. Kondisi ini menjadi problem empiris bagi perbankan syariah, karena meskipun minat dan penggunaan jasa bank syariah meningkat, loyalitas dan preferensi nasabah belum sepenuhnya terbentuk secara optimal.

Salah satu institusi perbankan yang menerapkan prinsip syariah di Indonesia khususnya di wilayah Kota Sumenep, adalah Bank Syariah Indonesia. Pertumbuhan pesat sektor perbankan syariah juga diiringi dengan meningkatnya kajian dan publikasi terkait prinsip serta praktik operasional

bank syariah. Segmen nasabah Bank Syariah Indonesia tidak hanya terfokus pada masyarakat muslim saja, melainkan juga masyarakat non-Muslim. Meskipun mayoritas penduduk Sumenep adalah penganut agama Islam, terdapat juga komunitas non-Muslim yang menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia. Keputusan nasabah non-Muslim untuk memilih Bank Syariah Indonesia seringkali didorong oleh kemudahan akses lokasi cabang yang tersebar luas, promosi produk yang menarik, serta pelayanan berkualitas yang disediakan oleh bank tersebut. Selain itu, regulasi yang mewajibkan seluruh lembaga keuangan di wilayah tertentu untuk mengadopsi prinsip syariah juga menjadi alasan sebagian nasabah non-Muslim menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia. Karena kebijakan ini, banyak nasabah non-Muslim membawa persepsi positif terkait keadilan dan transparansi dalam layanan perbankan syariah yang mereka terima, sehingga mereka memilih untuk tetap menggunakan Bank Syariah Indonesia (Idris & Amalia, 2022).

Sumenep merupakan sebagian besar berpenduduk muslim. Mayoritas penduduknya beragama Islam, dengan jumlah penduduk yang beragama Islam sekitar 1.130.000 jiwa pada tahun 2024, menurut data dinas kependudukan dan pencatatan sipil semester I tahun 2024. Sedangkan jumlah penduduk yang beragama Kristen (termasuk Protestan dan Katolik), secara keseluruhan berjumlah sekitar 850 jiwa (Kristen 390 jiwa dan Katolik 431 jiwa). Untuk agama Hindu sekitar 1 jiwa, Buddha sekitar 98 jiwa, dan Konghucu sekitar 3

jiwa beberapa Kecamatan di Sumenep pada periode yang sama (Dinas Kependudukan, 2024).

Berdasarkan hasil observasi dan pra-survei yang dilakukan peneliti di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep terhadap sekitar 10 nasabah non-Muslim, diperoleh informasi bahwa mereka memiliki ketertarikan menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia meskipun tidak beragama Islam. Ketertarikan tersebut didasarkan pada beberapa pertimbangan, seperti pengetahuan mengenai produk perbankan syariah, reputasi Bank Syariah Indonesia yang dinilai baik, kepercayaan terhadap keamanan dan profesionalisme layanan, serta adanya persepsi bahwa sistem bagi hasil yang diterapkan lebih transparan dibandingkan dengan sistem bunga pada bank konvensional.

Beberapa nasabah juga menyampaikan bahwa mereka memilih Bank Syariah Indonesia karena merasa proses transaksi dan penyampaian informasi mengenai produk dilakukan secara terbuka dan mudah dipahami. Temuan awal tersebut menunjukkan bahwa keputusan nasabah non-Muslim dalam memilih bank syariah tidak hanya dipengaruhi oleh faktor agama, tetapi juga oleh pertimbangan rasional terkait kualitas layanan dan karakteristik produk yang ditawarkan. Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji perilaku nasabah non-Muslim dalam memilih bank syariah di Kabupaten Sumenep masih relatif terbatas. Oleh karena itu, diperlukan kajian empiris



untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi preferensi nasabah non-Muslim dalam memilih Bank Syariah Indonesia di wilayah tersebut.

Adapun beberapa faktor yang memengaruhi preferensi nasabah adalah salah satunya pengetahuan produk, pentingnya pemahaman nasabah terhadap pengetahuan produk yang ditawarkan oleh bank menjadi salah satu faktor utama dalam proses pengambilan keputusan mereka memilih institusi perbankan. Ketika informasi mengenai produk tersebut disampaikan secara jelas dan menyeluruh, nasabah dapat lebih mudah menilai apakah produk yang tersedia benar-benar cocok dengan kebutuhan serta harapan mereka. Pemahaman yang mendalam membantu nasabah untuk merasa yakin dan nyaman dalam menentukan pilihan, sehingga meningkatkan kemungkinan mereka untuk menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia. Dalam konteks perbankan syariah, pengetahuan produk menjadi aspek krusial yang memengaruhi preferensi nasabah, tidak terkecuali bagi nasabah non-Muslim. Mereka menilai produk tidak hanya dari aspek keagamaan, tetapi juga dari manfaat praktis, keuntungan, serta kemudahan yang ditawarkan. Mengenai karakteristik produk, mekanisme bagi hasil, dan keunggulan produk sangat membantu dalam membentuk keputusan nasabah untuk memilih Bank Syariah Indonesia sebagai tempat mereka menabung atau bertransaksi (Hasanah & Muhlis, 2023).

Penelitian terdahulu tentang pengetahuan produk terhadap preferensi nasabah dilakukan oleh Harahap (2023) yang menjelaskan bahwa preferensi

dalam konteks keuangan merujuk pada kecenderungan atau niat seseorang dalam memilih produk atau layanan keuangan tertentu, preferensi nasabah non-Muslim menyebut bahwa beberapa nasabah non-Muslim beranggapan bahwa margin dan bagi hasil di bank syariah lebih menguntungkan dibanding produk bank konvensional, sehingga preferensi mereka terhadap bank syariah meningkat.

Devi (2022) dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa pengetahuan produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Oleh sebab itu, pengetahuan produk yang didorong oleh preferensi untuk menentukan pilihan, kesukaan, ketertarikan atau minat terhadap produk dan layanan yang merupakan penilaian atas sifat kognitif, perasaan emosional, dan kecenderungan seseorang untuk bertindak melalui objek atau ide. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat pengetahuan nasabah tentang produk bank syariah, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk menggunakan produk tersebut.

Namun penelitian oleh Syahputri & Dalimunte (2023) mendapatkan hasil bahwa variabel pengetahuan produk berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh yang tidak signifikan dampak pengetahuan tentang produk ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, banyak nasabah tidak mengandalkan pemahaman mendalam terhadap produk syariah sebagai faktor utama dalam membuat keputusan, melainkan lebih

memprioritaskan aspek lain seperti iklan, tempat lokasi, kemudahan proses administrasi, atau standar layanan. Kedua, rendahnya tingkat literasi keuangan syariah membuat pemahaman rinci tentang akad atau sistem bagi hasil tidak menjadi pertimbangan penting bagi nasabah. Akibatnya, walaupun informasi produk sudah tersedia, tidak semua nasabah memiliki kemampuan atau motivasi untuk memahami ciri-ciri produk tersebut secara menyeluruh (Hasanah & Muhlis, 2023; Idhm Halid, 2023).

Setiawan (2025) mendapatkan hasil bahwa reputasi memiliki efek positif dan signifikan, menegaskan bahwa reputasi atau citra bank (*corporate reputation / corporate image*) merujuk pada persepsi masyarakat terhadap nama, citra, dan kredibilitas sebuah lembaga keuangan. Kondisi reputasi bisa dibangun melalui reputasi kinerja, reputasi keuangan, kualitas layanan, serta persepsi publik terhadap integritas dan profesionalisme lembaga.

Adapun dalam penelitian Syaima (2017) menemukan hasil bahwa reputasi perusahaan memberikan pengaruh negatif dan tidak signifikan, karena pada respon pelanggan terhadap reputasi perusahaan mengasosiasikan suatu produk atau jasa dengan mereknya, dan karenanya reputasi perusahaan juga dapat diukur pada tingkatan produk atau jasa. Menjelaskan bahwa reputasi merupakan persepsi atau cara pandang tentang suatu perusahaan oleh orang-orang di sekitar, dengan demikian kualitas produk yang telah ditunjukkan seharusnya bisa menggambarkan perkembangan dari bank syariah itu sendiri dan juga reputasi yang dibangun cukup baik dan bisa

menjadi gambaran bahwa Bank Syariah Indonesia siap bersaing dengan bank konvensional lainnya (Wiralaga & Zahra, 2023).

Selain reputasi, kepercayaan Ardhanari et al., (2022) menemukan hasil bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan, menunjukkan bahwa kepercayaan adalah faktor utama dalam membangun hubungan jangka panjang yang kuat antara bank syariah dan nasabahnya. Kepercayaan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas, sekaligus memperkuat citra positif bank di mata masyarakat.

Namun berbeda dengan penelitian Nasution & Suprayitno (2022) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan, meskipun umumnya kepercayaan dianggap penting bahwa pengaruhnya terhadap preferensi atau loyalitas nasabah bank syariah bisa bersifat transparan, sehingga kepercayaan tidak selalu menjadi penentu utama dalam pengambilan keputusan nasabah di bank syariah.

Faktor lain yang juga penting adalah keadilan, memiliki arti kelayakan dalam hubungan yang lebih luas. Sebagai contoh, kata "*fair price*", yang berarti "harga yang pas," digunakan untuk menggambarkan hal yang layak atau pantas. Keadilan mempunyai arti yang menyerupai kewajaran menurut nilai moral. Ada kemungkinan bahwa keadilan mencakup semua prinsip moralitas atau kebijakan secara keseluruhan. Jika ini terjadi, artinya akan menjadi keadilan, yang berarti kebenaran yang didasarkan pada kebaikan dari pada kebenaran sebagai disiplin ilmu (Ahmad et al., 2018).

Salah satu variabel yang mencerminkan persepsi keadilan dalam praktik perbankan syariah dapat ditemukan pada akad murabahah. Konsep keadilan dalam akad murabahah tercermin dari transparansi dan kejujuran dalam penetapan harga. Bank wajib memberitahukan kepada nasabah bahwa harga perolehan barang serta margin keuntungan yang diambil. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pihak memahami secara jelas hak dan kewajibannya tanpa adanya unsur penipuan (*gharar*) atau ketidakpastian. Dengan demikian, prinsip keadilan terwujud melalui keterbukaan informasi dan keseimbangan hak antara bank dan nasabah (Marzuki & Masyhuri, 2024).

Dengan demikian, meskipun variabel keadilan tidak secara eksplisit dijadikan variabel mediasi dalam penelitian terdahulu terhadap preferensi nasabah non-Muslim memilih bank syariah, namun nilai-nilai keadilan sudah secara implisit tercermin melalui mekanisme akad-akad syariah seperti murabahah. Alasan mengapa persepsi keadilan dalam praktik perbankan syariah dapat dijadikan variabel mediasi persepsi keadilan, karena keputusan nasabah non-Muslim dalam memilih Bank Syariah Indonesia tidak hanya dipengaruhi secara langsung oleh pengetahuan produk, reputasi, dan kepercayaan, tetapi juga oleh bagaimana mereka menilai penerapan prinsip keadilan dalam setiap layanan dan transaksi yang diberikan. Pengetahuan yang baik mengenai produk perbankan syariah memungkinkan nasabah memahami bahwa produk tersebut disusun berdasarkan prinsip syariah yang menjunjung tinggi keadilan, transparansi, dan keseimbangan hak serta



kewajiban. Di sisi lain, reputasi bank yang baik akan membentuk keyakinan bahwa lembaga tersebut mampu menjalankan prinsip-prinsip tersebut secara konsisten, sedangkan kepercayaan yang dimiliki nasabah akan semakin kuat apabila mereka merasakan adanya perlakuan yang adil, keterbukaan informasi, serta mekanisme transaksi yang tidak merugikan salah satu pihak. Dengan demikian, persepsi keadilan menjadi mekanisme yang menjembatani pengaruh pengetahuan produk, reputasi, dan kepercayaan terhadap preferensi nasabah dalam memilih bank syariah. Semakin tinggi persepsi nasabah terhadap penerapan prinsip keadilan oleh Bank Syariah Indonesia, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk memilih, menggunakan, dan merekomendasikan layanan perbankan syariah.

Oleh karena itu, persepsi keadilan menjadi mekanisme yang menjelaskan bagaimana pengetahuan produk, reputasi, dan kepercayaan dapat diterjemahkan menjadi preferensi dalam memilih bank syariah. Ketika nasabah non-Muslim memandang bahwa Bank Syariah Indonesia menerapkan prinsip keadilan secara nyata dalam praktik operasionalnya, maka pengaruh ketiga faktor tersebut akan semakin kuat dalam membentuk preferensi mereka. Dengan demikian, persepsi keadilan tidak hanya menjadi karakteristik yang melekat pada sistem perbankan syariah, tetapi juga berfungsi sebagai penghubung (*bridging mechanism*) yang menjelaskan proses terbentuknya preferensi nasabah non-Muslim terhadap Bank Syariah Indonesia.

Prinsip keadilan merupakan karakteristik utama yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional. Menurut Prayogo Harto et al., (2022) keadilan dalam perbankan syariah tidak hanya diwujudkan melalui pembagian keuntungan berdasarkan prinsip bagi hasil, tetapi juga melalui penerapan kepatuhan syariah, transparansi informasi, perlindungan hak nasabah, serta tanggung jawab sosial yang berorientasi pada kemaslahatan masyarakat. Oleh karena itu, implementasi prinsip keadilan menjadi dasar dalam membangun hubungan yang saling menguntungkan antara bank dan nasabah sehingga setiap transaksi dilakukan secara terbuka, proporsional, dan tidak merugikan salah satu pihak. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa tujuan bank syariah tidak hanya berorientasi pada pencapaian keuntungan, tetapi juga pada pencapaian maqashid syariah melalui penerapan nilai-nilai keadilan dalam setiap aktivitas operasionalnya.

Berdasarkan fenomena tersebut, uraian latar belakang yang telah dijabarkan peneliti, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana **"Pengaruh Pengetahuan Produk, Reputasi, dan Kepercayaan terhadap Preferensi Memilih Bank Syariah dengan Mediasi Persepsi Keadilan pada Nasabah Non-Muslim di KCP Sumenep"** yang memiliki dinamika sosial dan ekonomi yang plural.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengetahuan produk berpengaruh terhadap preferensi nasabah non-Muslim dalam memilih Bank Syariah di KCP Sumenep?
2. Bagaimana reputasi bank berpengaruh terhadap preferensi nasabah non-Muslim dalam memilih Bank Syariah di KCP Sumenep?
3. Bagaimana kepercayaan berpengaruh terhadap preferensi nasabah non-Muslim dalam memilih Bank Syariah di KCP Sumenep?
4. Bagaimana pengetahuan produk berpengaruh terhadap keadilan yang dirasakan oleh nasabah non-Muslim di KCP Sumenep?
5. Bagaimana reputasi bank berpengaruh terhadap keadilan yang dirasakan oleh nasabah non-Muslim di KCP Sumenep?
6. Bagaimana kepercayaan berpengaruh terhadap keadilan yang dirasakan oleh nasabah non-Muslim di KCP Sumenep?
7. Bagaimana keadilan berpengaruh terhadap preferensi nasabah non-Muslim dalam memilih Bank Syariah di KCP Sumenep?
8. Bagaimana keadilan memediasi pengaruh pengetahuan produk terhadap preferensi memilih Bank Syariah di KCP Sumenep?
9. Bagaimana keadilan memediasi pengaruh reputasi terhadap preferensi memilih Bank Syariah pada nasabah non-Muslim di KCP Sumenep?

10. Bagaimana keadilan memediasi pengaruh kepercayaan terhadap preferensi memilih Bank Syariah pada nasabah non-Muslim di KCP Sumenep?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh pengetahuan produk terhadap preferensi nasabah non-Muslim dalam memilih Bank Syariah di KCP Sumenep.
2. Menganalisis pengaruh reputasi bank terhadap preferensi nasabah non-Muslim dalam memilih Bank Syariah di KCP Sumenep.
3. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap preferensi nasabah non-Muslim dalam memilih Bank Syariah di KCP Sumenep.
4. Menganalisis pengaruh pengetahuan produk terhadap keadilan yang dirasakan oleh nasabah non-Muslim di KCP Sumenep.
5. Menganalisis pengaruh reputasi bank terhadap keadilan yang dirasakan oleh nasabah non-Muslim di KCP Sumenep.
6. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap keadilan yang dirasakan oleh nasabah non-Muslim di KCP Sumenep.
7. Menganalisis pengaruh keadilan terhadap preferensi nasabah non-Muslim dalam memilih Bank Syariah di KCP Sumenep.

8. Menganalisis peran keadilan sebagai mediasi pengaruh pengetahuan produk terhadap preferensi memilih Bank Syariah pada nasabah non-Muslim di KCP Sumenep.
9. Menganalisis peran keadilan sebagai mediasi pengaruh reputasi terhadap preferensi memilih Bank Syariah pada nasabah non-Muslim di KCP Sumenep.
10. Menganalisis peran keadilan sebagai mediasi pengaruh kepercayaan terhadap preferensi memilih Bank Syariah pada nasabah non-Muslim di KCP Sumenep.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang baik, dari manfaat teoritis, maupun manfaat praktis yakni sebagai berikut:

#### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan *Grand Theory* perilaku konsumen (*consumer behavior theory*) dan *theory of planned behavior*, khususnya dalam menjelaskan proses pengambilan keputusan konsumen dalam memilih lembaga keuangan syariah. Hasil penelitian ini memperkaya pemahaman bahwa preferensi memilih bank syariah tidak hanya dipengaruhi oleh faktor religius, tetapi juga oleh faktor kognitif dan psikologis,



seperti pengetahuan produk, reputasi, dan kepercayaan, termasuk pada kelompok non-Muslim.

#### **b. Manfaat Praktis**

##### **1. Bagi Manajemen Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep**

Penelitian ini memberikan masukan praktis bagi manajemen dalam merumuskan strategi pemasaran dan pengembangan produk yang lebih efektif, khususnya untuk meningkatkan preferensi nasabah non-Muslim. Hasil penelitian dapat dimanfaatkan untuk memperkuat edukasi produk, meningkatkan reputasi bank, serta membangun kepercayaan melalui pelayanan yang profesional, adil, dan transparan.

##### **2. Bagi Pihak Operasional dan Frontliner Bank**

Penelitian ini menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas layanan dan penerapan prosedur operasional yang konsisten, komunikatif, dan beretika. Pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi preferensi nasabah diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

##### **3. Bagi Nasabah dan Masyarakat Umum**

Penelitian ini memberikan informasi dan pemahaman yang lebih objektif mengenai perbankan syariah, sehingga masyarakat, termasuk non-Muslim, memiliki dasar pertimbangan yang

rasional dalam memilih bank syariah sebagai alternatif layanan perbankan.

#### 4. Bagi Regulator (OJK dan Pemerintah Daerah)

Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi regulator, seperti Otoritas Jasa Keuangan dan Pemerintah Daerah, dalam merumuskan kebijakan pengembangan perbankan syariah yang inklusif dan berkeadilan, khususnya dalam mendorong peningkatan literasi keuangan syariah pada masyarakat non-Muslim.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, penelitian ini ditemukan hasil terkait 10 hipotesis penelitian:

- 1) Pada hipotesis 1 menunjukkan bahwa Pengetahuan Produk terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Preferensi Memilih Bank Syariah pada nasabah non-Muslim di KCP Sumenep.
- 2) Pada hipotesis 2 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Reputasi terhadap Preferensi Memilih Bank Syariah pada nasabah non-Muslim di KCP Sumenep. Sehingga dapat ditarik kesimpulan hipotesis kedua diterima.
- 3) Pada hipotesis 3 menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara Kepercayaan terhadap Preferensi Memilih Bank Syariah pada nasabah non-Muslim di KCP Sumenep. Sehingga hipotesis ketiga ditolak.
- 4) Pada hipotesis 4 menunjukkan bahwa Pengetahuan Produk tidak berpengaruh terhadap Persepsi Keadilan pada Nasabah non-Muslim di KCP Sumenep. Sehingga hipotesis keempat ditolak.

- 5) Pada hipotesis 5 menunjukkan bahwa Reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Keadilan pada nasabah non-Muslim di KCP Sumenep.
- 6) Pada hipotesis 6 menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Keadilan pada nasabah non-Muslim di KCP Sumenep.
- 7) Pada hipotesis 7 menunjukkan bahwa Persepsi Keadilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Preferensi Memilih Bank syariah pada nasabah non-Muslim di KCP Sumenep.
- 8) Pada hipotesis 8 menunjukkan bahwa Pengetahuan Produk tidak berpengaruh terhadap Preferensi Memilih Bank Syariah melalui Persepsi Keadilan pada nasabah non-Muslim di KCP Sumenep. Sehingga hipotesis delapan ditolak.
- 9) Pada hipotesis 9 Reputasi tidak berpengaruh terhadap Preferensi Memilih Bank Syariah melalui Persepsi Keadilan pada nasabah non-Muslim di KCP Sumenep. Sehingga hipotesis sembilan ditolak.
- 10) Pada hipotesis 10 Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Preferensi Memilih Bank Syariah melalui Persepsi Keadilan pada nasabah non-Muslim di KCP Sumenep. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis sepuluh diterima.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan yang dapat memengaruhi generalisasi hasil, di antaranya:

1. Ruang Lingkup Responden Terbatas: Penelitian ini hanya berfokus pada nasabah non-Muslim di BSI KCP Sumenep, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh nasabah non-Muslim di bank syariah lain maupun di wilayah yang berbeda karena adanya perbedaan karakteristik sosial, budaya, dan tingkat pemahaman masyarakat terhadap bank syariah.
2. Pengumpulan Data Bersifat Subjektif: Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sehingga jawaban yang diberikan sangat bergantung pada persepsi, pengalaman, dan tingkat pemahaman masing-masing responden. Kondisi ini memungkinkan adanya jawaban yang kurang menggambarkan keadaan sebenarnya.
3. Variabel Mediasi yang Masih Terbatas dalam Kajian Penelitian: Penelitian ini menggunakan Persepsi Keadilan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara Pengetahuan Produk, Reputasi, dan Kepercayaan terhadap Preferensi Memilih Bank Syariah. Namun, penggunaan variabel Persepsi Keadilan pada nasabah non-Muslim di bank syariah masih relatif jarang diteliti, sehingga referensi dan hasil penelitian terdahulu yang relevan masih terbatas.



### 5.3 Saran

Merujuk pada hasil kesimpulan serta keterbatasan yang telah diuraikan, berikut adalah beberapa poin yang relevan untuk dipertimbangkan oleh berbagai pihak terkait:

#### 1. Bagi Manajemen Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep

Pihak manajemen diharapkan dapat terus meningkatkan strategi edukasi dan sosialisasi mengenai produk serta sistem operasional bank syariah kepada nasabah non-Muslim. Selain itu, bank perlu menjaga reputasi dan meningkatkan kepercayaan nasabah melalui transparansi informasi, pelayanan yang profesional, serta penerapan prinsip syariah yang konsisten agar preferensi nasabah terhadap bank syariah semakin meningkat.

#### 2. Bagi Pihak Operasional dan Frontliner Bank

Pihak operasional dan frontliner diharapkan mampu memberikan pelayanan yang ramah, adil, responsif, dan mudah dipahami oleh seluruh nasabah tanpa membedakan latar belakang agama. Frontliner juga perlu meningkatkan kemampuan komunikasi dalam menjelaskan produk dan layanan bank syariah agar nasabah non-Muslim lebih memahami manfaat serta mekanisme produk yang ditawarkan.

#### 3. Bagi Nasabah dan Masyarakat Umum

Nasabah dan masyarakat diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai produk dan sistem perbankan syariah agar tidak hanya menilai bank syariah dari aspek religius semata, tetapi juga dari kualitas layanan,

keamanan, dan manfaat produk yang diberikan. Dengan pemahaman yang baik, masyarakat dapat lebih terbuka dalam memilih layanan perbankan sesuai kebutuhan.

4. Bagi Regulator (OJK dan Pemerintah Daerah)

OJK dan pemerintah daerah diharapkan dapat mendukung peningkatan literasi dan inklusi keuangan syariah melalui program edukasi, seminar, maupun sosialisasi kepada masyarakat secara lebih luas, termasuk kepada masyarakat non-Muslim. Selain itu, diperlukan pengawasan yang konsisten terhadap kualitas pelayanan dan transparansi operasional bank syariah guna meningkatkan kepercayaan serta persepsi keadilan masyarakat terhadap lembaga perbankan syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, S. F., Tantangan, L., Terhadap, A., & Islam, J. (2018). *KEADILAN DALAM PERSPEKTIF ISLAM Fauzi Almubarak Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah ( STIT ) Islamic Village Tangerang Abstrak : Keadilan merupakan harapan yang dapat dirasakan bagi seluruh umat manusia , karena keadilan merupakan sebuah cita-cita luhur se.* 1(2), 115–143.
- Amri, R. A. (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), 951–964.
- Ardhanari, M., Viphindrartin, S., Katolik, U., Mandala, W., & Jember, U. (2022). *Pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah bank syariah indonesia.* 8(1), 63–77. <https://doi.org/10.30739/istiagro.v8i1.1272>
- Astrini, V. A., & Muttaqin, I. (2023). *Minat Masyarakat Non-Muslim Menjadi Nasabah Lembaga Keuangan Syariah di Blora.* 1(2), 173–186.
- Asy'ari, A. H. (2021). Pengaruh Persepsi, Motivasi, Dan Pengetahuan Masyarakat Dalam Memilih Produk Bank Syariah Di Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol. 5(No. 2), 159–168. <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/jieb/article/view/583/410>
- Azri, A. D., Nurhaliza, S., & Salsabila, V. S. (2024). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah. *Journal of Sharia Economics*, 6(2), 120–131. <https://doi.org/10.35896/jse.v6i2.942>
- Dan, L., Terhadap, M., Nasabah, K., & Syariah, M. B. (2022). 378-391. 378–391.
- Dara, R. &. (2024). *Preferensi transaksi di bank syariah.* 7.
- Devi, H. A. (2022a). Preferensi Nasaba Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Jawa Tengah). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 18(1), 19–37. <https://doi.org/10.14710/jsmo.v18i1.38586>
- Devi, H. A. (2022b). Preferensi Nasabah Terhadap Bank Syariah. *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 18(1), 19–37.
- Dinas Kependudukan, 2024. (2024). *Pemerintah kabupaten Sumenep dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sumenep.* 37, 1–29. <http://disdukcapil.sumenepkab.go.id/storage/uploads/file/233-801d6371-f999-4735-8337-c4056a20d4c4.pdf>
- Dinda Adela, & Maya Sari. (2024). Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Indonesia: Studi Kasus Masyarakat Desa Tanjung Sari. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi &*

*Bisnis Islam*, 5(4), 3376–3389. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i4.2053>

- Ekonomi, W. (2025). *Pengaruh Reputasi , Keamanan Penyimpanan dan Kepercayaan Terhadap Preferensi Nasabah Memilih Gadai Emas Syariah di BSI KCP Lawang Kevin Septiyan Ardiansyah , Jeni Susyanti , Abdullah Syakur Novianto Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang*. 8(2), 11–19.
- Firnanda, M. J., Aryani, P., Wardani, S., Kualitas, D. A. N., Terhadap, P., Firnanda, M. J., Aryani, P., & Wardani, S. (n.d.). *Nasabah pada Bank Syariah Indonesia ( BSI ) Cabang Keutapang Aceh Besar*. 3(2), 474–495.
- Ghozali, I. (2021). *Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS BTI - Metode Penelitian Kuantitatif* (D. Marpaung (Ed.); pp. 150–180). Rajawali Pers.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Evaluation of the Structural Model. In: Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. Classroom Companion: Business. Springer, Cham. In *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal* (Vol. 30, Issue 1).
- Harahap, A. K. (2023). *Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah Di Kota Padangsidempuan Skripsi Pembimbing Ii*.
- Hasan, Z., Abduh, M., & Rosman, R. (2025). Transparency, Accountability, and Customer Trust in Islamic Banking: A Panel Data Analysis from Selected OIC Countries. *Jurnal Magister Ekonomi Syariah*, 4(2), 915–935. <https://doi.org/10.14421/jmes.2025.042-04>
- Hasanah, A., & Muhlis. (2023). Pengetahuan Produk dan Reputasi Bank Serta Pengaruhnya Terhadap Minat Masyarakat Menabung Di Bank Syariah Indonesia. *ABHATS: Jurnal Islam Ulil Albab*, 4(1), 28–38.
- Idhm Halid. (2023). Pengaruh Pengetahuan dan marketing mix bank syariah terhadap minat masyarakat pesantren menabung di bank syariah. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 3(2), 161–174.
- Kholifah, A. (2020). Penerapan Keadilan dalam Pembangunan Ekonomi. *Jurnal Ekonomi Syariah, Akuntansi, Dan Perbankan*, 4(2), 333–356.
- Kontot, K., Hamali, J., & Abdullah, F. (2016). Determining Factors of Customers' Preferences: A Case of Deposit Products in Islamic Banking. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(August 2015), 167–175. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.435>
- M. Idris, & Dinda Rizky Amalia. (2022). Syariat Islam dan Tradisi di Aceh Darussalam. *Formosa Journal of Social Sciences (FJSS)*, 1(1), 11–24. <https://doi.org/10.55927/fjss.v1i1.457>

- Marzuki., Masyhuri., & M. (2024). *Aktualisasi Prinsip Keadilan Pada Akad Murabahah Dalam Menetapkan Margin*. 10(01), 709–716.
- Marzuki, M., & Marzuki, M. (2024). Aktualisasi Prinsip Keadilan Pada Akad Murabahah Dalam Menetapkan Margin Keuntungan Di Lembaga Keuangan Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(1), 709. <https://doi.org/10.29040/jiei.v10i1.11936>
- Muhlis, Arifai, S., Sudirman, Ismawati, Umar, S. H., & Supriadi. (2023). Reputasi Bank Terhadap Preferensi Menabung Di Bank Syariah Indonesia ( BSI ). *Bisnis, Manajemen, Dan Informatika (JBMI)*, 20(2), 1–24. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v20i2.25178>
- Mujaddid, F., & Nugroho, P. T. A. (2019). Pengaruh pengetahuan, reputasi, lingkungan dan religiusitas terhadap minat pelajar Sekolah Menengah Kejuruan prodi perbankan Syariah dalam menabung di bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 10(1), 14–37.
- Nastiti, N., Hartono, A., & Ulfah, I. F. (2020). Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan Perbankan, Pengetahuan Produk Perbankan, Pengetahuan Pelayanan Perbankan, Dan Pengetahuan Bagi Hasil Terhadap Preferensi Menggunakan Jasa Perbankan Syariah. *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 15–25. <https://doi.org/10.24269/asset.v1i1.2554>
- Nasution, S. (2022). *Pengaruh Penggunaan E-Banking dan Perlindungan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah dengan Literasi Keuangan sebagai Variabel Moderasi*. 8(02), 1205–1213.
- Neng Nadiyya Syaïma. (2017).
- Novian, H., Anwar, M. W., Fauzi, F., & Irviani, R. (2023). Pengaruh Pengetahuan Produk Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(3), 4082. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i3.11358>
- Paputungan, S. I. A. P., Ismawati, I., Nofri, O., Syaharuddin, S., & Kamaruddin, K. (2022). Analisis Determinan Preferensi Nasabah Non Muslim Memilih Menggunakan Jasa Bank Syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 6(01), 1–19. <https://doi.org/10.26618/j-hes.v6i01.6929>
- Prayogo Harto, Annisa Fadhillah, & Ahmad Baehaqi. (2022). Keadilan Sosial dalam Bingkai Maqashid Syariah di Bank Syariah. *Jurnal Riset Dan Aplikasi: Akuntansi Dan Manajemen*, 5(3), 259–272. <https://doi.org/10.33795/jraam.v5i3.001>
- Setiawan, A. B. (2025). Eksplorasi literatur tentang risiko reputasi di bank syariah: Faktor, dampak, dan strategi pengelolaan. *Maliki Interdisciplinary Journal (MIJ) EISSN*, 3, 191–199. <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/index>



- Siti Arawiyyah Ardi, Maulana Alghifari, Restu Tumanggor, & Enika Diana Batubara. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Bertransaksi Masyarakat Non Muslim Pada Bank Syari'ah (Studi Pada Bank Syari'ah). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah Analisis*, 8(2), 1429–1440.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif: Sebuah Studi Pustaka. *Journal of Education Research*, 5(4), 5599–5609. <https://doi.org/10.37985/jer.v5i4.1747>
- Sulasih, rifqo Yatul Ulya, W. N. (2022). Identifikasi Minat Memilih Produk Bank Syariah Melalui Peran. *Al-Mal: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 03(02), 233–252.
- Syahputri, K. M., & Dalimunte, A. A. (2023). Pengaruh Product Knowledge dan Persepsi Nasabah Terhadap Preferensi Menabung di Bank Syariah dengan Disposable Income Sebagai Variabel Moderating. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(3), 901–909. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i3.2989>
- Syarif Maulana , Najib Farhani, F. D. U. H. (2024). Analisis Pengaruh Pengetahuan Produk , Reputasi , Dan Pelayanan. *Journal of Economics and Business Research*, 3, 11–18.
- Utomo, M. N., Islami, R. N., & Pratiwi, A. (2023). Preferensi Produk Perbankan Syariah, Di Kota Tarakan: Pendekatan Analisis Multigrup. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(3), 4384. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i3.10438>
- Wiralaga, H. K., & Zahra, S. F. (2023). ( *Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di DKI Jakarta* ). 3(2), 297–305.
- Zulkifli, I. J. S. S. (2024). Pengaruh Pengetahuan Nasabah Tentang Hukum dan Produk PerbankanSyariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah. *Jurnal Tana Mana*, 5(1), 105–110.