

**Pengaruh Faktor Keagamaan dan Kualitas Pelayanan  
Terhadap Keputusan Menabung pada  
Bank Syariah  
(Survey pada Bank BNI Syariah Cabang Cirebon)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE. Sy)  
pada Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam  
Fakultas Syariah**

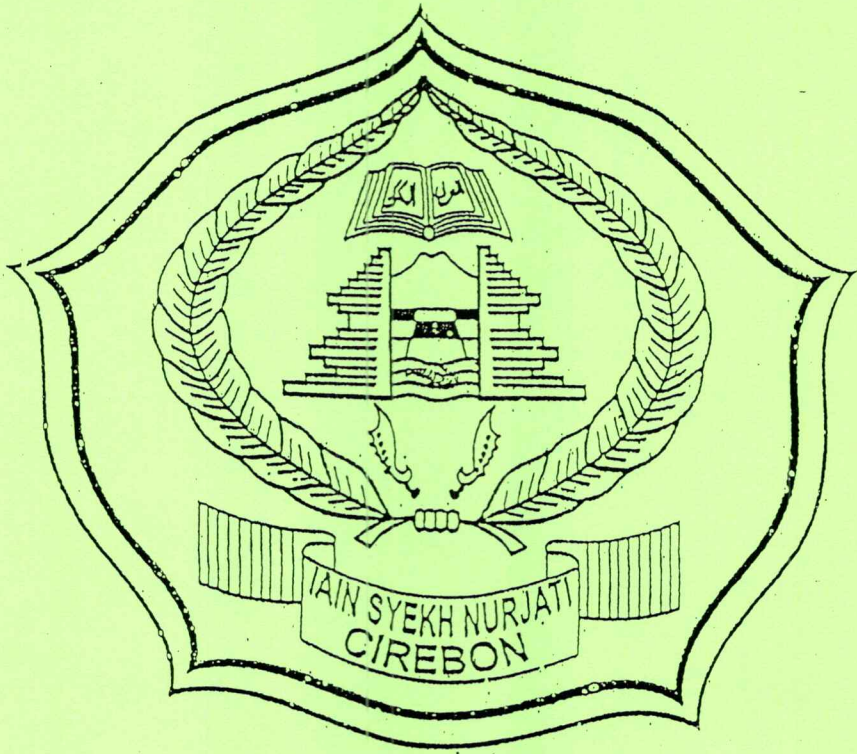


**Oleh:**

**Yani Sri Nurani**

**( 59320166 )**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI  
CIREBON  
2013/1434 H**



## ABSTRAK

**Yani Sri Nurani : PENGARUH FAKTOR KEAGAMAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA BANK SYARIAH**  
(Survey Pada Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon)

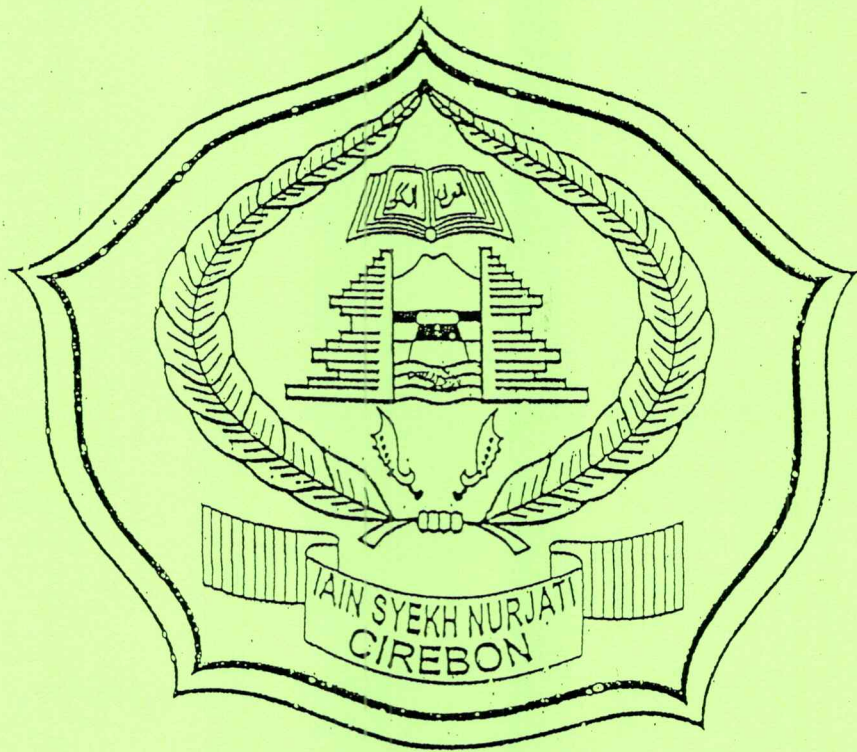
Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor keagamaan nasabah terhadap keputusan menabung, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung, dan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh faktor keagamaan, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon.

Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Populasi pada penelitian ini berjumlah 15.000 orang, dan sampel yang diambil adalah 10% dari populasi adalah 99 orang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi, kuisioner, dan dokumentasi. Adapun instrument penelitian yang dilakukan adalah uji validitas, uji realibilitas, transformasi data dengan *method of successive interval*, uji normalitas data, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, sedangkan analisis data yang digunakan adalah korelasi ganda, regresi ganda, nilai koefisien determinasi, uji t, uji F, dan dihitung dengan metode SPSS 19.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor keagamaan nasabah tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon sebesar -1,738. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon sebesar 14,574. Jadi dapat diketahui bahwa pengaruh faktor keagamaan dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 70% terhadap keputusan menabung di bank BNI Syariah Cabang Cirebon.

**Kata Kunci : Variabel Faktor Keagamaan, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Menabung**

!





## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH FAKTOR KEAGAMAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA BANK SYARIAH** (Survey Pada Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon) oleh Yani Sri Nurani NIM 59320166, telah diujikan dalam sidang munaqasah IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada hari Senin, tanggal 24 Juni 2013.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program S1 pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, Juni2013

Sidang Munaqasah

**Ketua,  
Merangkap Anggota**



**Sri Rokhmawati, SE., M.Si**  
NIP. 19730806 199903 2 003

**Penguji I**

**Toto Suharto, SE., M.Si**  
NIP. 19681123 200003 1 001

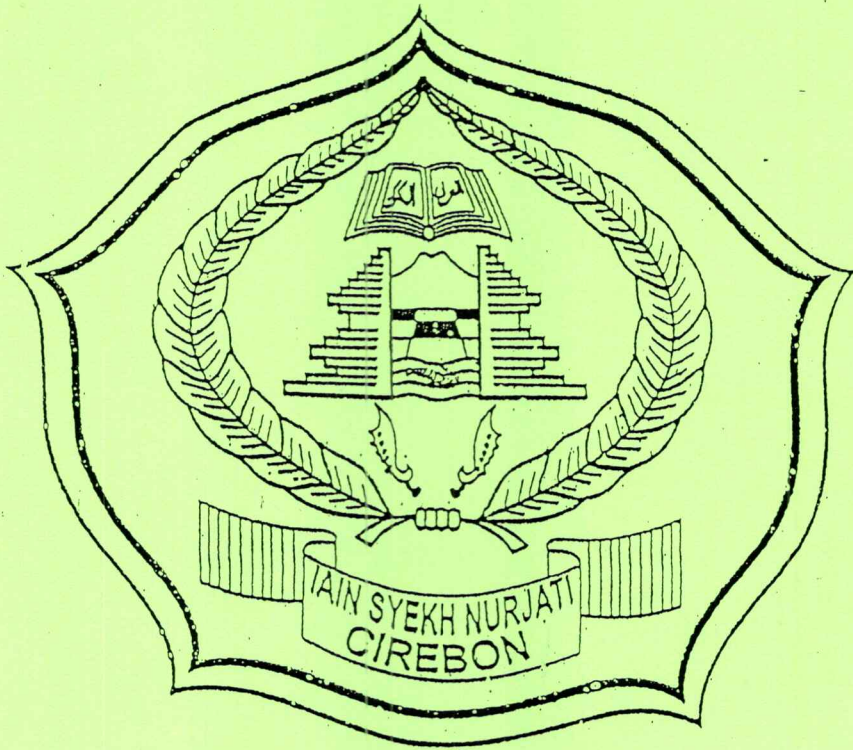
**Sekretaris,  
Merangkap Anggota**

**Dr. Aan Jaelani, M.Ag**  
NIP. 19750601 200501 1 008

**Anggota**

**Penguji II**

**Drs. H. Moch. Endang Djunaeni, MM**  
NIP. 19530616 198 303 1 007



## NOTA DINAS

Kepada Yth.  
**Dekan Fakultas Syariah  
Dan Ekonomi Islam  
IAIN Syekh Nurjati Cirebon**  
Di  
Cirebon

*Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

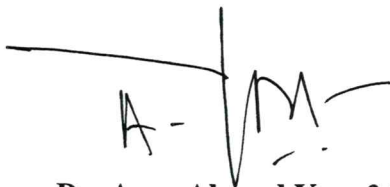
Setelah melakukan bimbingan, telaahan, dan koreksi terhadap skripsi Yani Sri Nurani, Nomor NIM 59320166, Judul Skripsi "**PENGARUH FAKTOR KEAGAMAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA BANK SYARIAH (Survey Pada Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon)**", kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqasahkan.

Demikian nota dinas ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

Cirebon, Juni 2013

**Dosen Pembimbing I**



**Dr. Ayus Ahmad Yusuf, M.Si**

**NIP. 19710801 200003 1 002**

**Dosen Pembimbing II**



**Alvien S'Haerisma, MSI**

**NIP. 19800912 200604 1 001**

**Mengetahui,**

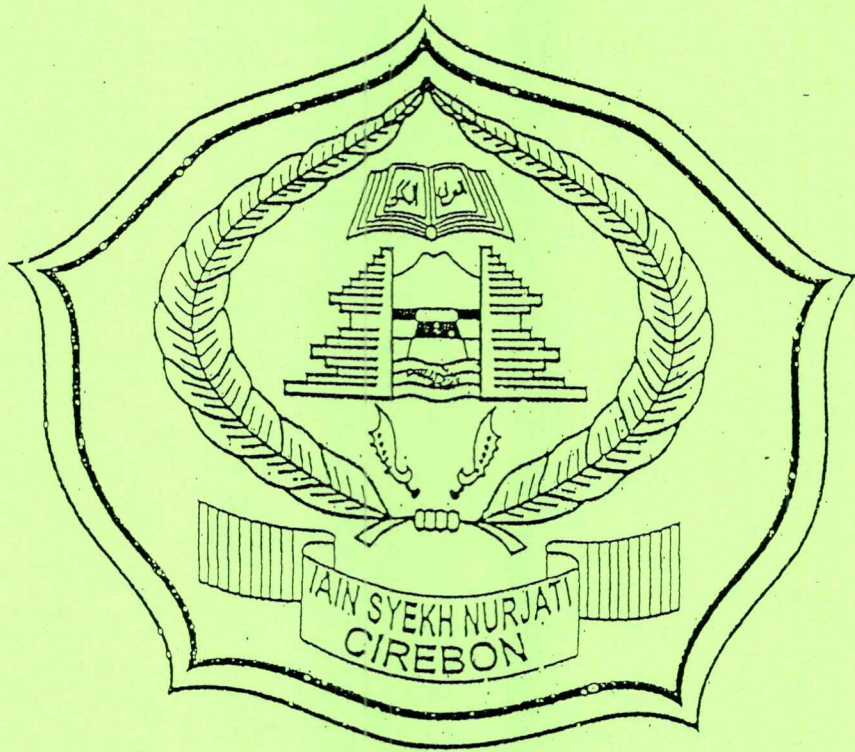
**Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam**



**Sri Rokhlinasari, SE., M.Si**

**NIP. 19730806 199903 2 003**







## PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmannirahim*

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH FAKTOR KEAGAMAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA BANK SYARIAH (Survey Pada Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon)”**, ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

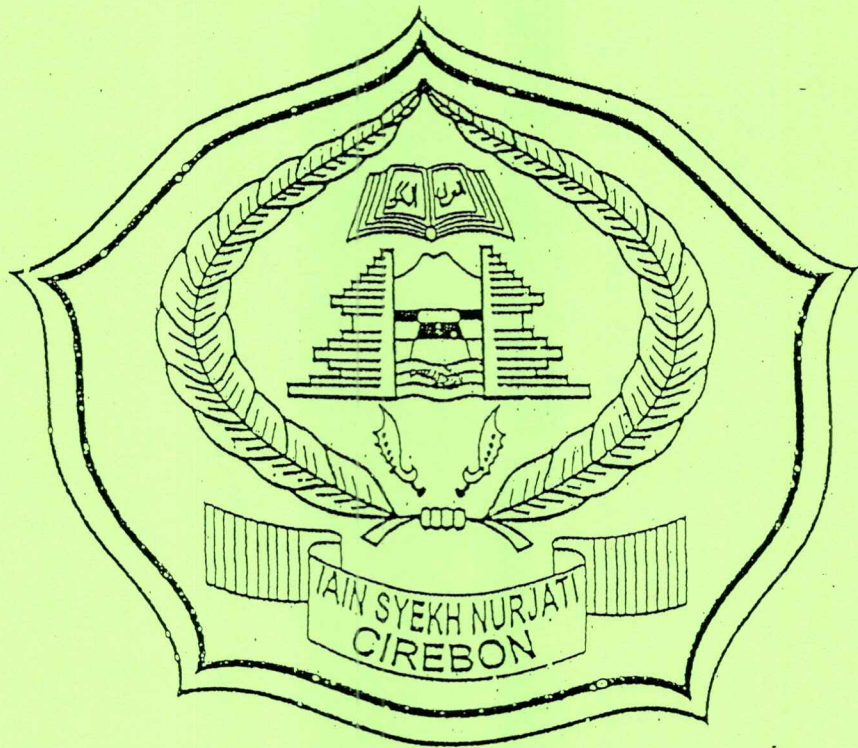
Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/ sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Cirebon, Juni 2013

Yang Membuat Pernyataan,

METERAI  
TEMPEL  
PAK MEMANGGUY BANGSA  
TGL  
20  
C2DEBABF583305026  
ENAM RIBU RUPIAH  
6000 DJP  
Yani Sri Nurani  
NIM. 59320166



**LEMBAR PERSETUJUAN**

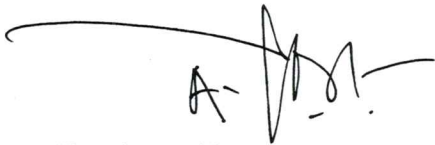
**PENGARUH FAKTOR KEAGAMAAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG  
PADA BANK SYARIAH  
(Survey Pada Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon)**

Oleh:

**YANI SRI NURANI**  
**NIM. 59320166**

**Menyetujui:**

**Dosen Pembimbing I**



**Dr. Ayus Ahmad Yusuf, M.Si**

**NIP. 19710801 200003 1 002**

**Dosen Pembimbing II**



**Alvien S Haerisma, MSI**

**NIP.19800912 200604 1 001**

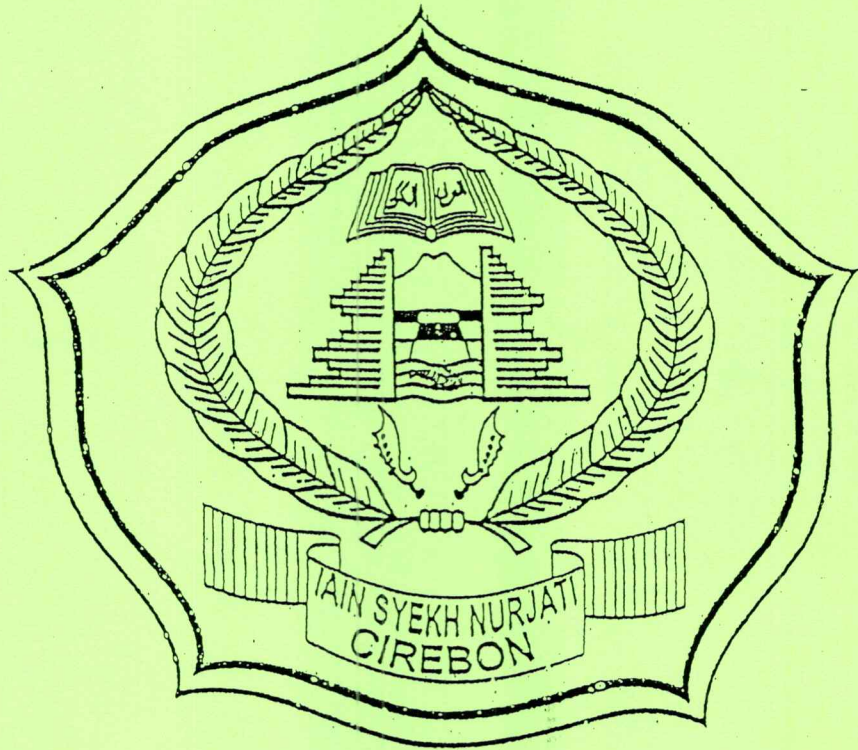
**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam**



**Sri Rokhlinasari, S.E., M.Si**

**NIP. 19730806 199903 2 003**





## RIWAYAT HIDUP



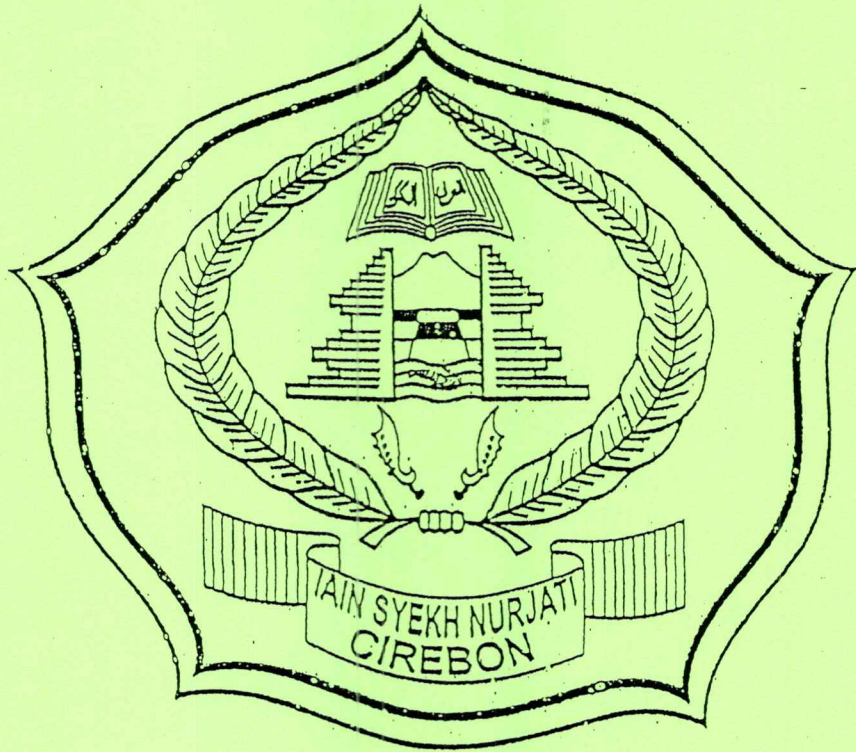
Penulis dilahirkan di Majalengka, dengan nama Yani Sri Nurani anak kelima dari lima bersaudara pasangan Bapak Usup dan Ibu Aslamah (almh). Bertempat tinggal di Desa Sindang RT03 RW08 Kecamatan Sindang – Kabupaten Majalengka.

### Riwayat Pendidikan :

1. Sekolah Dasar Negeri Sindang III, lulus tahun 2002
2. Madrasah Tsanawiyah Al-amiin Sangkanhurip, lulus tahun 2005
3. Madrasah Aliyah Negeri Rajagaluh, lulus tahun 2008
4. Institut Agama Islam Negri Syekh Nurjati Cirebon Program Study S1 Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI)

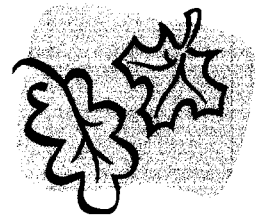
Cirebon, Juni 2013

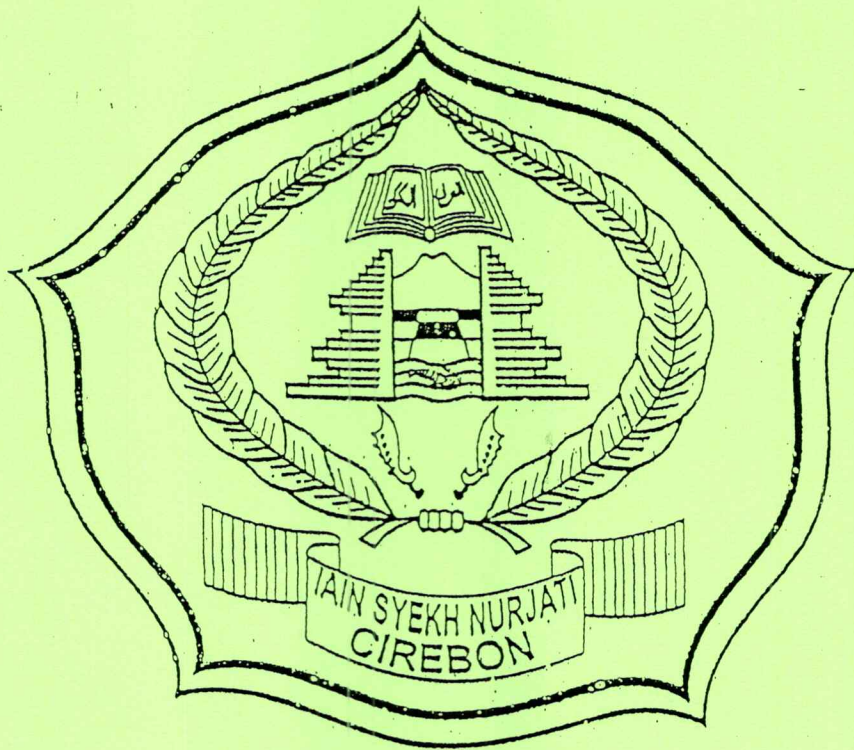
Penulis



## MOTTO

*Hidup melalui jalan tanpa hambatan  
sangat jarang berujung pada kesuksesan*







## PERSEMBAHAN

*Dengan penuh rasa hormat serta kerendahan hati*

*Ku persembahkan karya yang sederhana ini kepada:*

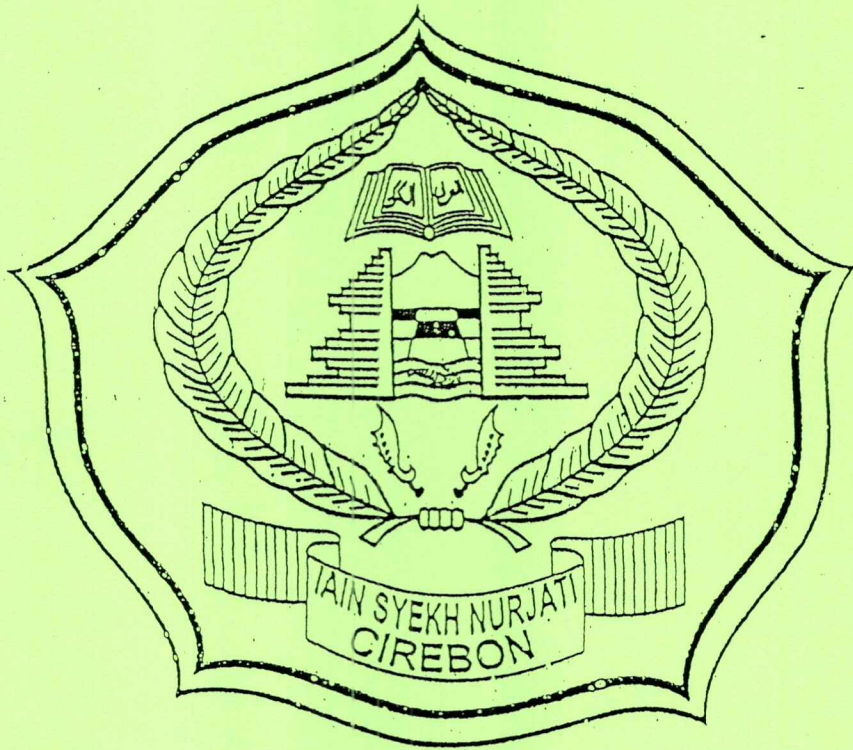
*Ayahanda dan Ibunda (Almh) tersayang*

*Kakak-kakakku dan saudaraku... terima kasih atas doa, motivasi,  
nasehat-nasehat dan bantuan baik materil maupun non materil yang kalian  
berikan.*

*Sahabat-sahabatku:*

*Dian, sahabat terbaikku yang selalu menemani saat susah dan senang 😊... teh Dede, yang  
selalu memberi motivasi 😊... Rita, yang selalu memberiku semangat 😊.., Bisri, Jono,  
yang telah membantu dalam kelancaran menyelesaikan skripsi ini 😊.. Ikhans, yang selalu  
menghadirkan canda tawa 😊.. Uroh, uli, sifa, darmadi, kharisma, Azmi, Ika, Irma, heru,  
elin, ayu, dan semua teman-teman MEPI-2... 😊*

*Serta seluruh keluarga besar dan sanak family*



## KATA PENGANTAR

*Bismillaahirrahmaanirrahiim*

Puji syukur selalu penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Rabb Yang Maha Agung, yang menguasai alam beserta isinya, yang telah memberikan hidayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Faktor Keagamaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung pada Nasabah Bank Syariah (Survey Pada Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon)”** dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Sholawat dan salam semoga tetap selalu tercurahkan kepada Rasul pembawa petunjuk kebenaran, *uswah* dan *qudwah* bagi seluruh manusia, serta Sang Pembawa Risalah Ekonomi Islam yakni Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan umatnya yang senantiasa berada di jalan-Nya, Amiin.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Ayahanda Usup dan Ibunda Aslamah (almh), atas segala pelajaran hidup yang telah diberikan, kasih sayang, keridhoan, keikhlasan serta do'a yang setiap saat selalu terpanjatkan kehadirat Allah SWT.
2. Bapak Prof. Dr. H. Maksum Muchtar, MA, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. H. Achmad Kholiq, M.P Ag, selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Sri Rokhlinasari, SE,M.Si, selaku Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Dr. Ayus Ahmad Yusuf, SE, M.Si selaku dosen pembimbing pertama yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.

6. Bapak Alvien S Haerisma, MSI, selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.
7. Para dosen Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon yang telah mengajarkan berbagi ilmu pengetahuan serta memberikan nasehat-nasehat kepada penulis selama studi di Perguruan Tinggi ini, beserta seluruh staf Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
8. Bapak Arif Mursidi, selaku Kepala Cabang Bank BNI Syariah Cabang Cirebon, yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penelitian ini.
9. Bapak Mutiarso Haryadi, selaku Kepala Unit Administrasi & Umum yang telah banyak memberikan masukan dan bantuan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan juga kepada seluruh karyawan Bank BNI Syariah Cabang Cirebon yang telah membantu kelancaran penelitian ini.
10. Kakak, Saudara, dan teman terdekatku terima kasih atas motivasi dan doanya. Kalian adalah penyemangat hidupku.
11. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon angkatan 2009 khususnya MEPI 2.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu-satu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah kalian semua berikan.

Amin...

Penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala motivasi dan dukungannya, semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kebaikan yang telah diberikan, amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak sekali kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, bagi seluruh pembaca skripsi ini, kritik, dan saran sangat penulis harapkan demi meningkatkan kualitas penulisan selanjutnya.

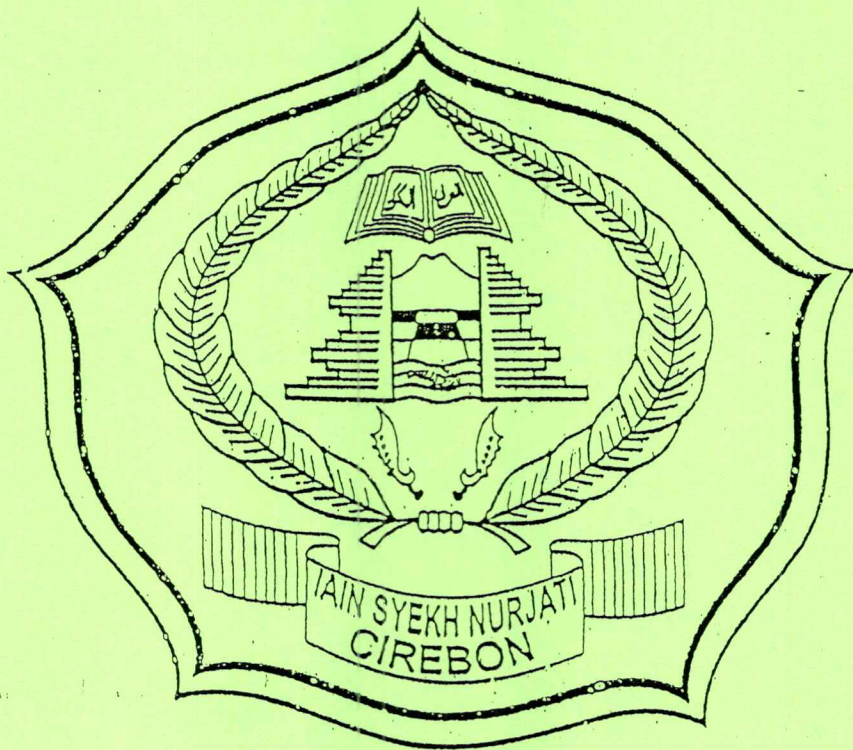


Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya, baik mahasiswa, masyarakat, Lembaga Keuangan, pengusaha maupun pemerintah.

Akhirnya tiada gading yang tak retak, dari penulis jika ada kurang dan lebihnya baik kesalahan penulisan atau hal-hal yang lain penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya karena kesempurnaan hanyalah milik Allah.

Cirebon, Juni 2013

Penulis



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA

Arab	Latin	Arab	Latin	Arab	Latin
ا	A	ز	Z	ق	q
ب	B	س	S	ك	k
ت	T	ش	Sy	ل	l
ث	Ts	ص	Sh	م	m
ج	J	ض	dl	ن	n
ح	H	ط	Th	و	w
خ	Kh	ظ	dh	ه	h
د	D	ع	'	ء	'
ذ	Dz	غ	Gh	ي	Y
ر	R	ف	F		

Keterangan :

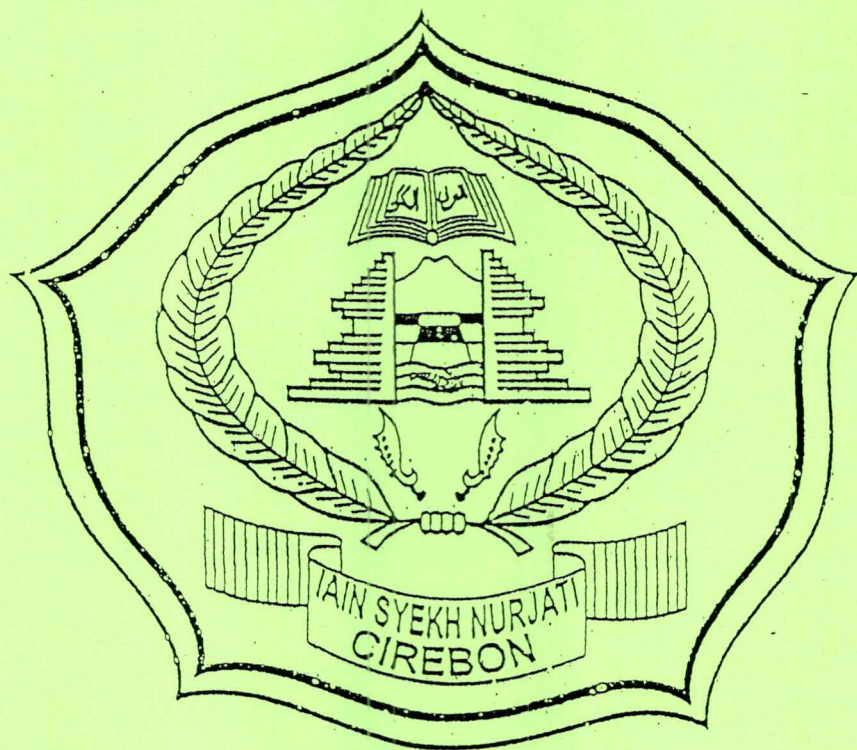
**a. Tanda *madd* (vokal panjang)**

î = i dengan nada panjang.

û = u dengan nada panjang.

**b. Kata sandang *alif + lam* (ال)**

Apabila diikuti oleh huruf *qamariyah* ditulis *al*, misalnya الكافرون ditulis *al-kâfirûn*. Apabila diikuti oleh huruf *syamsiyah*, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya الرجال ditulis *ar-rijâl*.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan.....	8

### **BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA BERPIKIR, DAN HIPOTESIS**

A. Teori Pendapatan.....	11
1. Pengertian.....	11
2. Macam-macam pendapatan.....	12
3. Pengukuran pendapatan .....	12
4. Pengeluaran sebagai indikator pendapatan rumah tangga	13
5. Hubungan antara pendapatan, konsumsi dan tabungan ....	14



6. Fungsi konsumsi dan tabungan dengan pendekatan ekonomi konvensional .....	16
7. Fungsi konsumsi dan tabungan dengan pendekatan ekonomi Islam.....	17
B. Faktor Keagamaan.....	18
a. Pengertian.....	18
b. Agama Islam .....	19
c. Persepsi keagamaan ( <i>religiusitas</i> ).....	23
d. Prinsip-prinsip sistem keuangan Islam.....	24
e. Etika konsumsi dalam Islam .....	26
f. Konsumsi konsumen muslim .....	27
C. Kualitas Pelayanan .....	28
a. Pengertian.....	28
b. Faktor--faktor yang menentukan kualitas pelayanan .....	30
c. Dasar-dasar kualitas pelayanan .....	31
d. Dimensi kualitas jasa.....	31
e. Dimensi kualitas pelayanan menurut perspektif Islam .....	32
D. Teori Pengambilan Keputusan .....	33
a. Pengertian.....	33
b. Tipe-tipe keputusan.....	33
c. Proses pengambilan keputusan rasional.....	38
d. Pengambilan keputusan berdasarkan intuisi .....	41
e. Pengambilan keputusan administratif .....	42
E. Bank Syariah	
1. pengertian.....	43
2. produk bank syariah .....	44
3. jasa perbankan.....	50
F. Penelitian Terdahulu .....	51
G. Kerangka Berfikir.....	51

H. Hipotesis Penelitian.....	54
------------------------------	----

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Objek Penelitian .....	55
B. Definisi Operasional Variabel.....	55
C. Data Penelitian .....	58
D. Teknik Pengumpulan Data.....	59
E. Populasi dan Sampel .....	60
1. Populasi .....	60
2. Sampel .....	60
F. Instrumen Penelitian.....	61
G. Uji Instrumen Penelitian.....	62
1. Uji validitas .....	62
2. Uji reliabilitas data .....	64
H. Teknik Analisis Data.....	66
1. Transformasi data ordinal ke interval.....	66
2. Uji asumsi klasik .....	66
a. Uji normalitas data.....	66
b. Uji multikolinearitas .....	67
c. Uji autokorelasi.....	68
d. Uji heterokedastisitas.....	70
3. Analisis korelasi ganda.....	70
4. Analisis regresi linier berganda .....	71
5. Nilai koefisien determinasi.....	72
6. Uji hipotesis.....	72
7. Uji t (uji statistik bagi koefisien korelasi) .....	74
8. Uji F (uji statistik bagi korelasi berganda) .....	76

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Kondisi Objektif.....	77
1. Sejarah singkat bank BNI Syariah .....	77
2. Visi dan misi bank BNI Syariah.....	78
3. Struktur organisasi bank BNI Syariah Cirebon .....	79
4. Produk tabungan bank BNI Syariah Cirebon .....	80
5. Karakteristik responden.....	80
a. Karakteristik responden berdasarkan usia .....	81
b. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	81
c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	82
d. Karakteristik responden berdasarkan pendapatan .....	82
e. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	83
f. Karakteristik berdasarkan lama menabung .....	84
B. Gambaran Distribusi Variabel.....	85
1. Gambaran faktor keagamaan di bank BNI Syariah Cirebon	85
2. Gambaran kualitas pelayanan bank BNI Syariah Cirebon ..	89
3. Gambaran keputusan menabung di bank BNI Syariah Cirebon .....	92
C. Hasil Analisis Data Pengaruh Faktor Keagamaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung.....	95
1. Hasil uji validitas.....	95
2. Hasil uji reliabilitas .....	97
3. Transformasi data ordinal ke interval .....	98
4. Hasil uji asumsi klasik .....	99
a. Normalitas data.....	99
b. Uji Multikolinearitas .....	100
c. Uji Autokorelasi .....	101
5. Uji korelasi .....	102
D. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	104

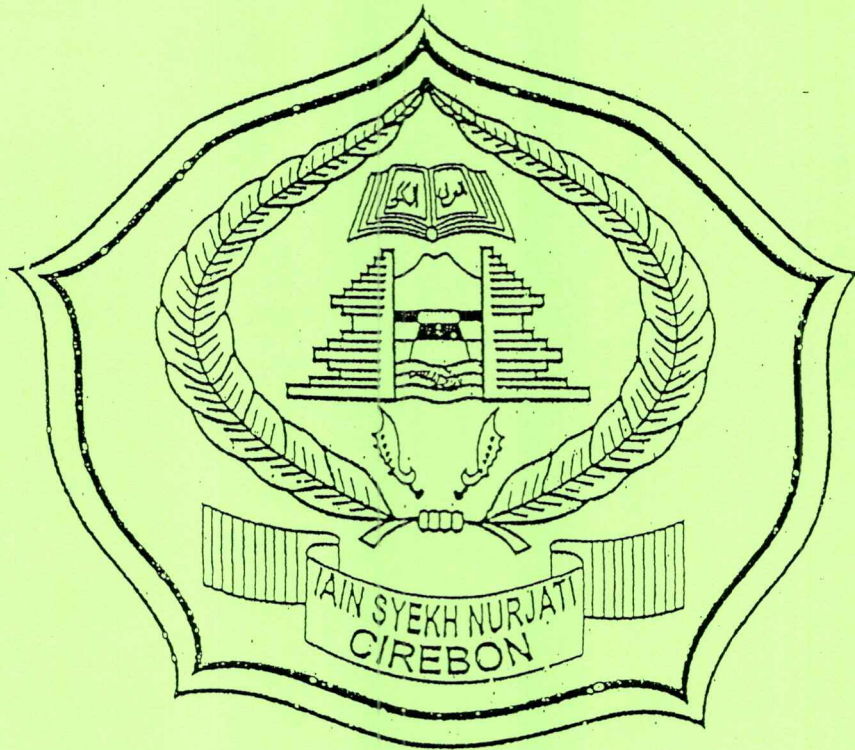
E. Hasil Uji Determinasi.....	105
F. Hasil Uji Parsial dengan T-test.....	108
G. Analisis Ekonomi.....	111

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	114
B. Saran.....	115

## **DAFTAR PUSTAKA**

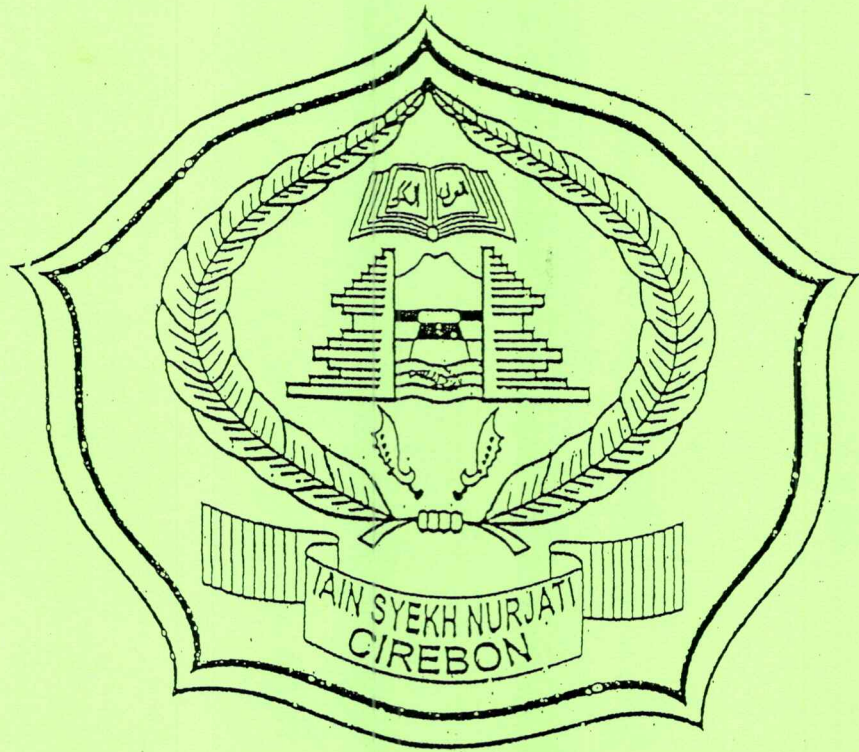
## **LAMPIRAN – LAMPIRAN**





## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel .....	56
Tabel 3.2	Jawaban Skor Angket.....	62
Tabel 3.3	Koefisien Korelasi dan Penafsiran .....	75
Tabel 4.1	Karakteristik Usia Responden.....	81
Tabel 4.2	Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	81
Tabel 4.3	Karakteristik Pendidikan Responden .....	81
Tabel 4.4	Karakteristik Pendapatan Responden.....	82
Tabel 4.5	Karakteristik Pekerjaan Responden .....	83
Tabel 4.6	Karakteristik Lama Menabung Responden.....	84
Tabel 4.7	Distribusi Variabel Faktor Keagamaan.....	85
Tabel 4.8	Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan .....	89
Tabel 4.9	Distribusi Variabel Keputusan Menabung.....	92
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Faktor Keagamaan (Variabel $X_2$ ) .....	96
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Variabel $X_3$ ).....	96
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Keputusan Menabung (Y).....	97
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel $X_2$ , $X_3$ , dan Y .....	98
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas .....	99
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinearitas .....	100
Tabel 4.16	Hasil Uji Autokorelasi .....	101
Tabel 4.17	Hasil Uji Korelasi .....	102
Tabel 4.18	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r .....	103
Tabel 4.19	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r .....	103
Tabel 4.20	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	104
Tabel 4.21	Hasil Uji Determinasi .....	10
Tabel 4.22	Hasil Uji Simultan (Uji F) Regresi Coefficient .....	107
Tabel 4.23	Hasil Uji Parsial dengan T-test .....	108



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Hubungan antara Mengambil Keputusan dengan Membuat Pilihan dan Memecahkan Masalah .....	40
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	52
Gambar 2.3	Kerangka Konseptual .....	53
Gambar 3.1	Hipotesis One Tailed .....	75
Gambar 3.2	Hipotesis One Tailed .....	76
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bank BNI Syariah Cirebon .....	79