

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH MEMILIH JASA DI BANK TABUNGAN
PENSIUNAN NASIONAL SYARIAH BREBES**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menempuh Mata Kuliah Skripsi Pada
Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Fakultas Sekolah Vokasi

Universitas Harkat Negeri

OLEH :

NAMA : SALSA LIASA AMANIATUN FATIAH
NIM : 22110006

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK
FAKULTAS SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS HARKAT NEGERI**

2026

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Salsa Liasa Amaniatur Fatiah

NIM : 22110006

Adalah mahasiswa Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Universitas Harkat Negeri, dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi yang berjudul :

“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH JASA DI BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL SYARIAH BREBES”

Merupakan hasil pemikiran sendiri secara orisinil dan saya susun secara mandiri dengan tidak melanggar kode etik hak karya cipta. Pada laporan skripsi ini juga bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik tertentu di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi ini terbukti melanggar kode etik karya cipta atau merupakan karya yang dikategorikan mengandung unsur plagiarisme, maka saya bersedia untuk melakukan penelitian baru dan menyusun skripsi kembali, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sesungguhnya.

Tegal, 6 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan,



Salsa Liasa Amaniatur Fatiah

NIM. 22110006

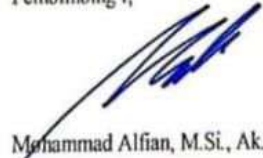
HALAMAN REKOMENDASI

Pembimbing Skripsi memberikan rekomendasi kepada:

Nama : Salsa Liasa Amaniatur Fatiah
Nim : 22110006
Program Studi : S.Tr Akuntansi Sektor Publik
Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah
Memilih Jasa Di Bank Tabungan Pensiunan Nasional
Syariah Brebes

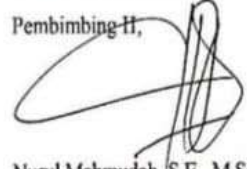
Mahasiswa tersebut telah dinyatakan selesai melaksanakan bimbingan dan dapat mengikuti Ujian Skripsi pada tahun akademik

Pembimbing I,


Mohammad Alfian, M.Si., Ak.
NIPY. 02.018.366

Tegal, 6 Agustus 2026

Pembimbing II,


Nurul Mahmudah, S.E., M.Si., Ak., CA., CAAT.
NIPY. 009.015.243

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH

MEMILIH JASA DI BANK TABUNGAN Pensiunan Nasional

SYARIAH BREBES

Oleh:

Nama : SALSALIASA AMANIATUN FATIAH
NIM : 22110006

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik pada Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik, Universitas Harkat Negeri.

Tim Penguji

Ketua Penguji : Mohammad Alfian, M.Si, Ak
NIDN : 0610108904

Anggota Penguji I : Dr. Yeni Priatna Sari, SE, M.Si, Ak, CA, CGAA, ACPA
NIDN : 0627037702

Anggota Penguji II : Imam Hasan, S.Pd, S.Ak, M.Pd, CAAT, CTT
NIDN : 0610079302

Tegal, 6 Agustus 2026

Menyetujui,

Sekolah Vokasi
Dekan

Program Studi Sarjana Terapan
Akuntansi Sektor Publik
Ketua Program Studi



Dr. apt Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc
NIPY. 10.007.038



Mohammad Alfian, M.Si., Ak
NIPY. 02.018.366

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Prodi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Universitas Harkat Negeri, yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Salsa Liasa Amaniatur Fatiah

NIM : 22110006

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Prodi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Universitas Harkat Negeri Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Jasa Di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Brebes. Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) ini Prodi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Universitas Harkat Negeri berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya ke internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta. Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Prodi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Universitas Harkat Negeri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tegal, 6 Agustus 2026



Liasa Amaniatur Fatiah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan dan kesabaran untukku dalam mengerjakan Skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak Dr. Sudirman Said, Ak., M.B.A. selaku rektor Universitas Harkat Negeri
2. Bapak Dr.apt Heru Nur Cahyo, S.Farm., M.Sc, Selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Harkat Negeri.
3. Terimakasih untuk dosen pembimbingku Mohammad Alfian, M.Si., Ak dan Nurul Mahmudah, S.E., M.Si., Ak., CA., CAAT. Yang tak pernah lelah dan sabar memberikan arahan dan bimbingan kepada saya.
4. Terimakasih untuk orang tua penulis Bapak Saroso dan Ibu Umi Salamah serta adik- adik yang telah mendukung dan memberikan segalanya yang penulis butuhkan, menjadi motivasi dan inspirasi yang tiada henti memberikan dukungan dan do'anya untuk penulis, meyakinkan penulis bahwa cobaan akan selalu datang akan tetapi, ketika dihadapi bersama akan terasa lebih ringan.
5. Terimakasih untuk teman-teman.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transparansi, kualitas pelayanan, pendekatan humanis, dan akad syariah terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa di BTPN Syariah Brebes. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 89 nasabah BTPN Syariah Brebes. Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi *Smart PLS 4*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan humanis dan akad syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, dengan nilai koefisien masing-masing sebesar 0,242 ($t = 2,690$; $p = 0,007$) dan 0,310 ($t = 2,566$; $p = 0,010$). Sementara itu, transparansi dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, dengan nilai p masing-masing sebesar 0,136 dan 0,165. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,310 menunjukkan bahwa variabel transparansi, kualitas pelayanan, pendekatan humanis, dan akad syariah mampu menjelaskan 31,0% variasi keputusan nasabah, sedangkan 69,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi BTPN Syariah Brebes dalam meningkatkan keputusan nasabah melalui penguatan pendekatan humanis dan penerapan akad syariah.

Kata kunci: transparansi, kualitas pelayanan, pendekatan humanis, akad syariah, keputusan nasabah.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of transparency, service quality, a humanistic approach, and Sharia contracts on customer decisions regarding service selection at BTPN Syariah Brebes. A quantitative method was employed, with data collected via questionnaires distributed to 89 customers of BTPN Syariah Brebes. The data were analyzed using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the SmartPLS 4 software. The results indicate that the humanistic approach and Sharia contracts have a positive and significant influence on customer decisions, with coefficients of 0.242 ($t = 2.690$; $p = 0.007$) and 0.310 ($t = 2.566$; $p = 0.010$), respectively. Conversely, transparency and service quality did not significantly influence customer decisions, with p -values of 0.136 and 0.165, respectively. The coefficient of determination (R^2) of 0.310 indicates that the variables of transparency, service quality, humanistic approach, and Sharia contracts explain 31.0% of the variation in customer decisions, while the remaining 69.0% is influenced by factors outside the scope of this study. These findings are expected to provide valuable insights for BTPN Syariah Brebes to enhance customer decision-making by strengthening the humanistic approach and the implementation of Sharia contracts.

Keywords: transparency, service quality, humanistic approach, Sharia contracts, customer decisions.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia, nikmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH JASA DI BANK TABUNGAN Pensiunan Nasional**

SYARIAH BREBES”. Skripsi ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna

mencapai gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Akuntansi Sektor Publik Universitas Harkat Negeri.

Selama proses penyusunan Skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Sudirman Said, Ak., M.B.A. selaku Direktur Universitas Harkat Negeri.
2. Bapak Dr. apt Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc selaku Dekan Universitas Harkat Negeri.
3. Bapak Mohammad Alfian, M.Si, Ak selaku Kaprodi Akuntansi Sektor Publik Universitas Harkat negeri.
4. Bapak Mohammad Alfian, M.Si, Ak selaku Dosen Pembimbing 1.
5. Ibu Nurul Mahmudah, S.E., M.Si., Ak., CA., CAAT, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan Skripsi ini.
6. Seluruh dosen yang berada di Universitas Harkat Negeri khususnya dosen Program *study* di Akuntansi Sektor Publik yang memiliki peran yang sangat besar bagi saya dalam proses perkuliahan.
7. Seluruh staf yang berada di Universitas Harkat Negeri.

8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sampaikan satu persatu.
Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna baik penyusunan, penulisan, maupun isinya. Oleh karena itu segala kritik dan saran penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan Skripsi ini.
Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya di Universitas Harkat Negeri.

Tegal, 6 Agustus 2026

Salsa Lissa Ananiatun Fatiah

NIM 22110006

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN REKOMENDASI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Telaah Pustaka	8
2.2 Hubungan Antar variabel dan Gap Penelitian.....	11
BAB III.....	24
METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	30
BAB IV	42
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
4.2 Hasil Analisis Data.....	43
4.2.2 Uji Validitas dan Realibilitas	45
4.2.3 Inner Model	49
4.2.4 Uji Hipotesis	51
BAB V.....	57
PENUTUP.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. 1 Perkembangan Jumlah Nasabah BTPN Syariah Tahun 2020–2024.....	2
Tabel 2 penelitian terdahulu	16
Tabel 3 Kriteria Sampel Responden.....	26
Tabel 4 Rentang Skala Likert (1–5).....	28
Tabel 5 Indikator Variabel Penelitian	29
Tabel 6 uji Koefisien Determinasi (R^2).....	37
Tabel 7 uji <i>Effect Size</i> (f^2)	38
Tabel 8 uji Predictive Relevance (Q^2).....	38
Tabel 9 kriteria nasabah.....	42
Tabel 10 analisis deskriptif	43
Tabel 11 Convergent validity.....	45
Tabel 12 Hasil Uji Convergent Validity.....	46
Tabel 13 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> setelah perubahan penulisan.....	47
Tabel 14 Discriminant Validity.....	47
Tabel 15 Perhitungan <i>Reability</i>	48
Tabel 16 perhitungan inner VIF	49
Tabel 17 Perhitungan R Square.....	49
Tabel 19 perhitungan Predictive Relevance (Q^2 /PLSpredict)	50
Tabel 20 Perhitungan Path Coeffecient.....	51
Tabel 21 Perhitungan Bootstrapping.....	52
Tabel 22 daftar kuesioner.....	64
Tabel 24 tabulasi data	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Penelitian	23
Gambar 1.2 Metode Pengumpulan Data.....	29
Gambar 1.2 uji outer model.....	65
Gambar 23 kuesioner	66

DAFTAR LAMPIRAN

A. KUESIONAR PENELITIAN	62
B IDENTITAS RESPONDEN	63
C. PETUNJUK PENGISIAN	63
D. DAFTAR PERNYATAAN	64
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI	71