

**ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN TEMPAT BANK MELAYANI
(INFORMATION CENTER, LAYOUT & INFRASTRUCTURE)
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH
JASA PERBANKAN SYARIAH**

(Studi Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magelang)



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I) Strata Satu
pada Prodi Muamalat Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Oleh :

Nurul Irfany

NPM : 20120730192

FAKULTAS AGAMA ISLAM

PRODI MUAMALAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2016

NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi
Hal : Persetujuan

Yogyakarta, 21 Juni 2016

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Nurul Irfany

NIM : 20120730192

Judul : ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN TEMPAT BANK
MELAYANI (INFORMATION CENTER, LAYOUT &
INFRASTRUCTURE) TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
DALAM MEMILIH JASA PERBANKAN SYARIAH Studi Pada
Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magelang.

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Muamalat Konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Pembimbing

Satria Utama S.E.I., M. E. I

PENGESAHAN

Judul Skripsi

ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN TEMPAT BANK MELAYANI

(INFORMATION CENTER, LAYOUT & INFRASTRUCTURE)

TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH

JASA PERBANKAN SYARIAH

(Studi Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magelang)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Nurul Irfany

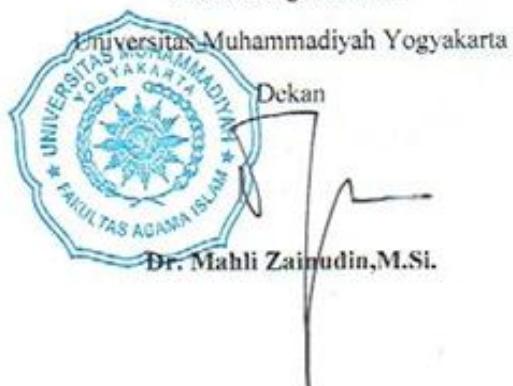
NPM : 20120730192

Telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasah Prodi Muamalat Konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal 21 Juni 2016 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima :



Yogyakarta, 21 Juni 2016

Fakultas Agama Islam



PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Nurul Irfany

Nomor Mahasiswa : 20120730192

Program Studi : Ekonomi Perbankan Islam

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN TEMPAT
BANK MELAYANI (*INFORMATION CENTER,
LAYOUT & INFRASTRUCTURE*) TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH JASA
PERBANKAN SYARIAH Studi Pada Bank Muamalat
Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magelang.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini 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.

Yogyakarta, 21 Juni 2016



(Nurul Irfany)

NPM : 20120730192

MOTTO

“Beranilah mencoba tantangan untuk kebaikan di masa depanmu dari pada terus diam mencari aman tetapi tidak akan pernah maju”

“Tak ada batasan waktu untuk kamu sukses, tetapi kesuksesan orang lain yang membuatmu mampu bangkit untuk ikut maju seperti mereka”

“Tebar senyum dan ramah kepada orang lain itu perlu, karena itu kunci keberhasilanmu untuk berkehidupan bersama orang lain disekelilingmu”

“lebih baik mencoba tapi gagal dari pada tidak sama sekali”

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan kesabaran sehingga saya dapat menyelesaikan karya tulis ini.

Saya persembahkan karya ini untuk orang-orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, kepada raja dalam hidup saya Alm Bapak Sundoyo yang telah menjadi Ayah yang selalu dan akan selalu saya banggakan, kepada wanita terhebat dalam hidup saya Ibu Sriyati yang selalu menjadi pahlawan dalam hidup saya yang selalu hadir dalam kondisi apapun dan selalu memberikan semangat, dukungan serta doa tanpa henti. Kepada kakak-kakak saya Nurul Amalia, Moch Choirul Musanif dan Ayu Septiningtyas yang selalu memberikan dukungan terbaik dan semangat untuk adik tercinta. Semoga kelak bisa menjadi anak yang dibanggakan kedua orangtua serta keluarga.” Bapak, Ibu, Mbak, Mas ini untuk kalian yang telah berjuang untuk masa depanku “. Terimakasih sudah berjuang bersamaku selama ini, untuk kasih sayang tanpa batas yang kalian berikan, untuk semuanya.

Terimakasih untuk sahabat kesayanganku ANTIMO, terimakasih sahabat, bertemu kalian adalah hal yang berbeda untuk kehidupanku. Dari kalian aku belajar segala hal, berbagi semua hal, mengukir kenangan yang tak terlupakan, membuat hal gila yang konyol, membuat sesuatu yang tidak mungkin menjadi mungkin. Terimakasih mek, pin, nok, ncun, pem telah menemaniku sampai karya ini terselesaikan dan semoga akan terus menemani sampai kapanpun ☺ ☺

Terimakasih untuk kalian yang pernah mampir dihati saya dan menjadi orang-orang penting dihidup saya ☺ terimakasih untuk sahabat kocak saya julio, sahabat saya yang suka main gitar anggit, sahabat kribo saya pahmi, bos besar kita fadli, sahabat sekaligus patner sejati dio ☺ patner sejati ANTIMO kita OSKADON. Kalian luar biasa

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Alhamdulillah dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang selalu memberikan rahmat, hidayah, dan nikmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN TEMPAT BANK MELAYANI (*INFORMATION CENTER, LAYOUT & INFRASTRUCTURE*) TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH JASA PERBANKAN SYARIAH (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Pembantu Magelang) yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat serta salam selalu tertuju kepada Nabi Muhammad SAW yang telah diutus oleh Allah sebagai contoh terladan bagi umatnya.

Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini diikuti dengan kerja keras dan tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, do'a, serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati peneliti hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Mahli Zainudin, M.Si. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak Syarif As'ad, S.E.I., M.Si. selaku Kepala Program Studi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Satria Utama S.E.I., M. E. I selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingannya selama ini, serta memberikan berbagai ilmu, nasihat dan pengalamannya yang sangat berharga.
5. Bapak M.Sobar S.EI., M.Sc selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan petunjuk kepada peneliti.
6. Zakiy Ishak S.EI., M.Sc. selaku ketua dalam sidang saya yang telah meluangkan waktunya untuk mengatur jalannya sidang serta memberikan saran dan petunjuk kepada peneliti.
7. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam yang sudah mentransformasi ilmu, kesabaran dan keteladanan dengan penuh keikhlasan kepada penulis.
8. Kepada kedua orang tua tercinta Alm Bapak Sundoyo dan Ibu Sriyati atas segala do'a dan dukungannya demi kelancaran saya dalam menuntut ilmu. Ini hadiah untuk raja ku di surga dan ratuku yang selalu menjadi penyemangatku.
9. Kakak-kakak ku tercinta Nurul Amalia dan Moch Choirul Musanif beserta istri Ayu Septiningtyas yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi, semoga selau diberi kemudahan dalam pekerjaan maupun aktivitas lain.

10. Malaikat-malaikat kecilku, ponakan pertama Mohamad Dzakiy Alfath dan ponakan kedua Kahiyang Bali Bikrum yang menjadi penghiburku.
11. Ibu Endah Sri widayanti selaku Branch Manager di PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magelang yang telah mengijinkan penelitian dan membantu proses penelitian ini sampai akhir.
12. Marselia Tusinta selaku marketing di PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magelang yang telah membimbing dari proses pengajuan proposal penelitian hingga proses penelitian ini sampai akhir.
13. Seluruh karyan/karyawati PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magelang yang telah banyak membantu dalam proses penelitian ini selesai.
14. Sahabat-sahabat kesayanganku ANTIMO (Fina M Noor Alfiandy, Nela Amalia, Intari Endah Setyowati, Agita Kurnia Dewi, Femi Fahria Mufida) sebagai teman seperjuanganku dan teman berbagi cerita, yang selalu memberi keceriaan, kekonyolan, kegilaan dan sudah memberikan warna baru dikehidupanku. Thanks my angel.
15. Teman-teman CONFUSED (Antimo+ Anggit Sadewa, Pahmi Adiatama, Julio Basuki Herlangga) yang sudah mengajariku pengalaman berbisnis asik dan solid.
16. Teman-teman OSKADON (Dedi, Pujo, Arifin, Cemet, Rudi, Kafi, Yusuf fany, Septian) yang telah berbagi kebersamaan dan kesenangan sekaligus menjadi pasangan geng ANTIMO saat main bersama.

17. Teman-teman KOS (Indah Irmawati, Yulia Dewi R, Suti Rakhmaningsih) yang telah menjadi teman berbagi cerita selama 3 tahun tinggal dikosan.
18. Dio Fatah Saputra yang telah menjadi pendengar yang baik dan pemberi masukan dalam proses penyusunan skripsi dan Naufal Angga Arvian sebagai pembahas dalam seminar proposalku serta teman berjuang bersama saat akan penelitian.
19. Keluarga besar EPI 2012 terkhusus EPI D yang telah menemaniku selama 4 tahun ini dalam mengejar gelarku, berbagi kasih sayang kebahagiaan, serta telah menjadi keluargaku selama proses perkuliahan. Terimakasih gaes.
20. Semua pihak yang tidak dapat dituliskan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan guna perbaikan di masa yang akan datang dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu "alaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta, 21 Juni 2016

Penulis

Nurul Irfany

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
NOTA DINAS	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN.....	xviii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Pembahasan	10
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORITIK	12
A. Tinjauan Pustaka	12
B. Kerangka Teoritik	16
1. Bank Sebagai Layanan Jasa	16
2. Produk Jasa Dalam Perbankan Syariah.....	20

3. Strategi Pemasaran (Marketing Mix)	24
4. Lingkungan Pemasaran	29
5. Lingkungan Tempat Bank Melayani	31
6. Konsep Pemasaran Syariah	39
7. Tahap-tahap Dalam Proses Pengambilan Keputusan.....	42
8. Dampak Lingkungan	46
9. Hipotesis.....	49
 BAB III	
METODE PENELITIAN.....	53
A. Jenis Penelitian.....	53
B. Obyek dan Subyek Penelitian	53
C. Metode Pengumpulan Data	54
D. Populasi dan Sampel	55
E. Teknik Pengumpulan Data.....	56
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	59
G. Teknik Analisis Data.....	61
H. Alat Analisis Data	64
I. Kerangka Berfikir.....	64
 BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	66
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	66
B. Karakteristik Responden	79
C. Uji Kualitas Data.....	87
D. Analisis Regresi Linear Berganda.....	92
E. Uji Hipotesis	95
F. Pembahasan.....	99
 BAB V	
PENUTUP.....	110
A. Kesimpulan	110
B. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Produk dan Akad Bank Syariah	20
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	80
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	82
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Agama.....	83
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan	
Jenis Produk Perbankan	84
Tabel 4.6 Distribusi Responden Tabungan Berdasarkan	
Periode Selama Menggunakan Produk Perbankan	85
Tabel 4.7 Distribusi Responden Deposito Berdasarkan	
Periode Selama Menggunakan Produk Perbankan	86
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel.....	87
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Indikator Masing-masing Variabel	88
Tabel 4.10 Uji Validitas	90
Tabel 4.11 Hasil Analisis Linear Berganda	93
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinan	
Keputusan Pilih Nasabah	95
Tabel 4.13 Hasil Uji f Keputusan Pilih Nasabah	96
Tabel 4.14 Analisis Regresi Linear Berganda Untuk Uji t	96
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Variabel Information Center	100
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Variabel layout	103
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Variabel infrastructure	106