

**DETERMINAN YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MASYARAKAT  
MENJADI NASABAH BANK SYARIAH**

**Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan**

**DETERMINANTS AFFECTING THE DECISION OF THE COMMUNITY TO  
BE CUSTOMER SYARIA BANK**

*Case Study Mandiri Syariah Bank KCP Wirobrajan*

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi Program Studi Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta



Oleh :

DWI FIRMATIKA SEPTYNINGDIAH

20110430023

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2016

**DETERMINAN YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MASYARAKAT  
MENJADI NASABAH BANK SYARIAH**

**Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan**

**DETERMINANTS AFFECTING THE DECISION OF THE COMMUNITY TO  
BE CUSTOMER SYARIA BANK**

*Case Study Mandiri Syariah Bank KCP Wirobrajan*

Diajukan Oleh

DWI FIRMATIKA SEPTYNINGDIAH

20110430023

Telah disetujui Dosen pembimbing

Pembimbing

Dr. Imamudin Yuliadi, S.E., M.Si

Tanggal 10 Maret 2016

NIK: 143022

**DETERMINAN YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MASYARAKAT  
MENJADI NASABAH BANK SYARIAH**

**Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan**

**DETERMINANTS AFFECTING THE DECISION OF THE COMMUNITY TO  
BECUSTOMER SYARIA BANK**

*Case Study Mandiri Syariah Bank KCP Wirobrajan*

Diajukan Oleh

DWI FIRMATIKA SEPTYNINGDIAH

20110430023

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Pengaji Program  
Studi Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 30 MEI 2016

Yang terdiri dari

Dr. Imamudin Yuliadi, S.E., M.Si

Ketua Tim Pengaji

Dr. Endah Saputyningsih, S.E., M.Si

Ahmad Ma'ruf, S.E., M.Si

Anggota Tim Pengaji

Anggota Tim Pengaji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si

NIK. 143 016

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Dwi Firmatika Septyningdiah

Nomor Mahasiswa : 20110430023

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**DETERMINAN YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MASYARAKAT MENJADI NASABAH BANK SYARIAH (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan)**" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu 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 ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 10 Maret 2016

Dwi Firmatika Septyningdiah

## **MOTTO**

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhan-Mu lah hendaknya kamu berharap .” (QS. Ash-Sharh: 6-8)

“... Tiada keberhasilan yang benar-benar INDAH untuk dicapai tanpa merasakan sakit dan lelahnya berjuang sebelumnya. Selagi masih ada kemauan dan bulatnya tekad untuk meraih impian, percayalah Rasa Sakit dan Lelah itu akan berbuah MANIS jika kita mampu melewatkinya dengan sabar dan ikhтир kepada-Nya...”

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi Ini Kupersembahkan untuk...

Papa (Firdaus) dan Mama (Suparmi) tercinta

Kakak (almh.) Suci Firamitha Destyningdiah tercinta

Adik (Gendis FP) tercinta

Serta Alamamaterku tercinta...

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi nasabah di bank syariah. Dan faktor apakah yang paling dominan mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah mandiri. Objek penelitian ini adalah Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan, dan sampel pada penelitian ini adalah Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan. Dengan sampel berjumlah 62 dari 100 responden yang dipilih dengan teknik pengambilan sampel acak (probabilitas). Untuk alat analisis yang digunakan adalah dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan metode *Partial Least Square* (PLS).

Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa *faktor pelayanan* ( $t$  hitung 2,113), pengetahuan nasabah ( $t$  hitung 3,881), karakteristik bank ( $t$  hitung 4,050), lokasi bank ( $t$  hitung 2,888). Variabel promosi bank tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah yang dibuktikan nilai  $t$  hitung 0,767. Dan pada penelitian ini faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah pada bank syariah adalah faktor karakteristik dengan nilai koefisien yaitu sebesar 0,331 (koefisien karakteristik bank lebih tinggi dari variabel lainnya) dan nilai *R Square* parsial yang paling tinggi dari variabelnya yaitu sebesar 0,483 yang dapat diartikan bahwa karakteristik bank mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah sebesar 48,3 %.

**Kata Kunci: Pengaruh Keputusan Masyarakat, Karakter Bank Syariah, dan PLS**

## **ABSTRACT**

This study aims to determine the factors that influence people's decision to become customers in Islamic banks. And the most dominant factor influencing whether the decision of the people become customers of Islamic banks independently. The object of this study is the Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan, and sample in this research is the Customer at Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan. With a total sample of 62 100 respondents were selected by random sampling technique (probability). For an analysis tool used is the approach Structural Equation Modeling (SEM) with the method of Partial Least Square (PLS).

Based on the analysis performed, the obtained results that the service factor ( $t = 2,113$ ), knowledge of the customer ( $3,881 t$ ), characteristics of the bank ( $4,050 t$ ), the location of the bank ( $2,888 t$ ). Variables bank sale does not affect the customer's decision that proved the  $t$  value of 0.767. And in this study the most dominant factor influence the decision of the people to become customers in Islamic banks are characteristic factors with coefficient that is equal to 0.331 (coefficient characteristics of the bank is higher than other variables) and the value of R Square partially the higher of the variable that is equal to 0,483 which means that the bank characteristics affect the decision of the people become customers of islamic banks amounted to 48.3%.

**Keywords:** **Decision Influence People, Characters Islamic Bank, and PLS**

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi ini dengan judul **“DETERMINAN YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MASYARAKAT MENJADI NASABAH BANK SYARIAH (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan)”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberi masukan bagi pembaca mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah di bank syariah, dan mampu memberi ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, S.E, MSi. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas segala kemudahan yang diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Dr. Imamudin Yuliadi, S.E, Msi. Kepala Program Studi Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing saya yang telah memberi kelonggaran waktu untuk membimbing, memberikan semangat, arahan, dan kemudahan yang diberikan selama menyelesaikan studi dan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Endah Saputyningsih, S.E, M.Si dan Bapak Ahmad Ma'ruf, S.E., M.Si sebagai dosen penguji pada Ujian Skripsi. Terima kasih atas kesempatan, arahan, dan bimbingannya, sehingga penulis mampu menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Seluruh Ibu dan Bapak Dosen Ilmu Ekonomi beserta Staff dan TU yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala ilmu luar biasa, motivasi, dan dukungan yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
5. Papa (Firdaus) dan Mama (Suparmi) tercinta yang senantiasa memberikan do'a, semangat, dan motivasi kepada penulis tanpa henti. Juga terima kasih kepada Kakak (almh.) Suci Firamitha

Destyningdiah tersayang yang telah memberikan amanah ini kepadaku untuk menyelesaikan kuliah, tanpa amanahmu ini semua tidak mungkin sanggup ku jalani. Serta Adikku Gendis Febri Prastityningdiah terima kasih untuk do'anya, semoga kelak engkau mampu berada dititik ini juga bahkan lebih dari ini. Aamiin

6. Seseorang yang selama ini telah memberiku banyak pelajaran berharga serta menjadikanku pribadi yang lebih baik lagi. Terima kasih untuk do'a, semangat, dan waktu yang telah kamu luangkan selama ini walau dari jauh hehe. Salam rindu dari Kos Putri Anugrah 2 untukmu, Falendra...
7. Sahabat-sahabatku yang luar biasa dan sangat aku sayangi Fitri Apriani (Joy), Alfiza Wati (Kak Long), dan Nurhidayah (Nuei) terima kasih juga untuk kasih sayang kalian, do'a, dukungan, dan semuanya yang kalian berikan selama ini. Aku bersyukur punya sahabat seperti kalian, my BestNicely.
8. Keluarga besar Muh. Rasyid di Tg. Balai Karimun (Paman & Bibi, Nek Nah, Nek Ucu & Tok Ucu, Mak Yang, Kak Yeni & Bang David, Sepupuku: Wahyu, Ryan, Aldy, dan Tyo. Eko, Bang Yus dan seluruh keluarga besar Hasan Basri di Payakumbuh, Sumatra Barat)
9. Teman-teman IE A'11 dan '12, Reni, Uwak Yuli, Winda, Qiqi, Ayu, Husnul cs, Teman-teman KKN 121 UMY, Teman-teman Anugrah 2: Shela, Eca, Ka Inggrid, Desy, dkk. Serta teman-teman rantau Karimun yg tergabung di IPMKR-KKJ.
10. Pihak-pihak lain yang tidak mampu penulis sebut satu persatu atas segala do'a dan dukungannya.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat da karunia-Nya serta membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini memberi manfaat bagi pembacanya. Skripsi ini jauh dari sempurna, maka dengan ketulusan hati penulis menerima kritik dan saran untuk membangun skripsi ini menjadi lebih baik.

Yogyakarta, 10 Maret 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Landasan Teori .....	7
1. Bank Syariah .....	7
2. Produk Dana dan Jasa Bank Syariah .....	16
3. Fungsi dan Tujuan Bank Syariah .....	17
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah .....	18
5. Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah .....	25
6. Teori Perilaku Konsumen .....	26
a. Pengertian Teori Perilaku Konsumen .....	26

b. Perilaku Konsumen Islam .....	33
B. Penelitian Terdahulu .....	36
C. Hipotesis .....	41
D. Kerangka Pemikiran .....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Objek atau Subjek Penelitian .....	44
B. Jenis dan Sumber Data .....	44
1. Data Primer .....	45
2. Data Sekunder .....	45
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	45
D. Teknik Pengambilan Data .....	46
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	48
a. Definisi Operasional .....	48
b. Variabel Penelitian .....	48
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data, Uji Hipotesis, dan Metode Analisis Data.....	51
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	57
1. Perkembangan Perbankan Syariah .....	57
2. Kelembagaan Perbankan Syariah .....	58
3. Struktur Bank Syariah Mandiri .....	59
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	63
1. Identitas Responden .....	64
2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	68
3. Analisis Kuantitatif .....	72
C. Pengujian Hipotesis .....	77
D. Pembahasan (Interpretasi Hasil) .....	83
<b>BAB V KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....</b>	<b>98</b>
A. Kesimpulan .....	98
B. Saran .....	99
C. Keterbatasan Penelitian .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jaringan Kantor Perbankan Syariah .....	3
Tabel 2.1 Perbandingan Bank Syariah dan Bank Konvensional .....	10
Tabel 2.2 Perbedaan Antara Bagi Hasil dan Bunga .....	11
Tabel 2.3 Penjabaran Produk Dana dan Jasa Bank Syariah .....	17
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	65
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	66
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan .....	67
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	67
Tabel 4.6 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan .....	68
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Penelitian .....	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Convergent Validity – Outer Loading .....	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Discriminant Validity – Nilai AVE .....	75
Tabel 4.10 Uji Validitas Nilai Community .....	76
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas .....	77
Tabel 4.12 Hasil Analisis Jalur Dengan Teknis Analisis PLS .....	79
Tabel 4.13 Hasil R Square Dengan Teknis Analisis PLS .....	82

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Total Utility Curve .....	28
Gambar 2.2 Marginal Utility Curve .....	29
Gambar 2.3 Indeffernce Curve .....	30
Gambar 2.4 Budget Line .....	31
Gambar 2.5 Kurva Keseimbangan Konsumen .....	32
Gambar 2.6 Peningkatan Kepuasan Antara Barang Haram dan Halal .....	35
Gambar 4.1 Stuktur Bank Umum dan Cabang Syariah .....	60
Gambar 4.2 Outer Model (Step PLS Algorithm) .....	73
Gambar 4.3 Inner Model (Uji Hipotesis Bootstroping) .....	78