

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK SYARIAH
(STUDI BNI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) starta Satu
Pada Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

ANNISA MARHAMAH

NIM: 20080730004

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2012

NOTA DINAS

Lamp : 4 eks. Skripsi

Yogyakarta, 20 April 2012

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta

Assalammu'alaikum wr.wb.

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

Nama : Annisa Marhamah

Nomor Induk : 20080730004

Fakultas/Jurusan : Agama Islam/Ekonomi & Perbankan Islam

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi BNI Syariah Cabang Yogyakarta)

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi 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.

Wassalammu'alaikum wr.wb.

Dosen Pembimbing

Gita Danupranata S.E, MM.

PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK SYARIAH
(STUDI BNI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Annisa Marhamah

NPM : 20080730004

Telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal 03 Mei 2012 dan dinyatakan memenuhi syarat diterima :

Sidang Dewan Penguji

Ketua Sidang : Syakir Jamaluddin, S.Ag, M.A. (.....)

Pembimbing : Gita Danupranata S.E, MM. (.....)

Penguji : Drs. Moh. Mas'udi, M.Ag. (.....)

Yogyakarta, 03 Mei 2012

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,

Dr. H. Nawari Ismail, M,Ag

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Annisa Marhamah
Nomor Mahasiswa : 20080730004
Program Studi : Ekonomi & Perbankan Islam

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, 04 Mei 2012

Annisa Marhamah

MOTTO

Sesudah kesulitan pasti ada kemudahan (QS. Al-Insyirah : 5).

Kesulitan yang kita temui dalam mencapai tujuan kita adalah jalan terpendek
untuk mencapainya (Khalil Gibran).

This document was created using
Smart PDF Creator

To remove this message purchase the
product at www.SmartPDFCreator.com

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Ayahanda (Agussalam) dan Ibunda (Oni Safiyah) tercinta yang selalu mendoakan, membimbing dan mendukung dengan cinta dan kasih sayang yang tak pernah berhenti. Kebahagiaan kalian adalah tujuan hidupku. Terima kasih untuk semuanya.
2. Kakak-kakakku (Tehtika, Tehantin (alm), Tehani, Teh3an) dan Adikku (Imam) yang selalu memberi semangat dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Agama Islam yang dengan sabar membimbing, memberikan ilmunya, semoga bermanfaat didunia dan diakhirat.
4. Bapak Gita Danupranata S.E, MM. selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan saran, petunjuk dan bimbingan yang sangat berarti kepada saya selama penyusunan skripsi.
5. Teman-teman “Fakultas Agama Islam Angkatan 2008” yang tidak dapat kusebutkan satu persatu, aku tidak akan lupa dalam hidupku akan selalu kukenang kita waktu kuliah bersama.
6. Sahabat-sahabat aku yang selalu ada MazCare, Dani, Iyonk, Tam2, Mbee, Lemon, Leutik, Udin kaca mata, Tio, Cloem, Arif. Semoga persahabatan kita bisa terjaga sampe selamanya, baik suka maupun duka kita harus bisa menjalani bersama, yang terpenting adalah komunikasi walaupun kita jauh.
7. Untuk Mazjikan atas semangat, cinta, kesabaran, kekuatan dan kasih sayang yang sudah diberikan kepada penulis.
8. Teman-teman kos Rufaidah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK SYARIAH (STUDI BNI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA)” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang yakni agam islam.

Ucapan terima kasih atas segala bimbingan, arahan dan bantuan serta motivasi yang telah diberikan, penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Ir. M. Dasron Hamid, M.Sc selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. H. Nawari Ismail, M,Ag. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Miftahul Khasanah, STP, MSI. Selaku Kepala Program Studi Ekonomi dan Perbankan Islam FAI Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Gita Danupranata, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan saran, petunjuk dan bimbingan yang sangat berarti kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Moh. Mas'udi, M.Ag selaku dosen penguji skripsi atas masukan dan kritikan yang diberikan kepada penulis.

6. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis selama belajar di Universitas ini.
7. Seluruh Staf Fakultas Agama Islam yang telah membantu kelancaran administrasi.
8. Kepala Cabang BNI Syariah Yogyakarta. Terima kasih telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian. Demikian juga staff karyawan BNI Syariah Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
9. Bapak (Agussalam), Ibu (Oni Safiyah), Kakak (Dewi, Antin (Alm), Yuyun, Siti) dan Adikku (Imam) tercinta yang begitu tulus memberikan doa, dukungan dan semangat pada penulis untuk menyelesaikan studi dengan baik.
10. Sahabat-shabat terbaikku Rozikan, Dani Atamaja, Dian Anjar Wulan, Utami Sakinah, Rizwan Awaludin, Wasis Kuwatno, Rissa Meitha Denoura.
11. Teman-teman Ekonomi & Perbankan Islam angkatan 2008. Terima kasih atas pengalaman yang hebat selama kita kuliah bersama. Semoga suatu saat kita dapat berkumpul bersama lagi.
12. Semua pihak yang belum dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu, terima kasih buat semua yang sudah kalian berikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu saran dan masukan sangat penulis hargai. Dan akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini sangat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalmu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 4 Mei 2012

Annisa Marhamah

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL..... | I |
| HALAMAN NOTA DINAS..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| HALAMAN MOTTO..... | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| ABSTRAK..... | xii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 15 |
| A. Latar Belakang | 15 |
| B. Rumusan Masalah | 19 |
| BAB II | 20 |
| TUJUAN & KEGUNAAN | 20 |
| A. Kegunaan Penelitian..... | 20 |
| B. Manfaat Penelitian..... | 20 |
| C. Batasan Masalah..... | 20 |
| BAB III | 21 |
| KAJIAN PUSTAKA & KERANGKA TEORI | 21 |
| A. Kerangka Teori..... | 21 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 39 |
| C. Kerangka Pemikiran..... | 43 |
| D. Hipotesis | 43 |

| | |
|---|----|
| BAB IV | 44 |
| METODE PENELITIAN | 44 |
| A. Subyek dan Obyek Penelitian | 44 |
| B. Jenis Data..... | 44 |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 44 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 45 |
| E. Definisi Operasional Variabel Penelitian | 46 |
| F. Teknik Pengukuran Skala..... | 48 |
| G. Kualitas Instrumen..... | 48 |
| H. Teknik Analisis Data | 50 |
| I. Uji Hipotesis..... | 51 |
| BAB V | 53 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 53 |
| A. Gambaran BNI Syariah | 53 |
| B. Deskripsi Karakteristik Responden | 64 |
| C. Uji Hipotesis dan Analisis Data..... | 71 |
| BAB VI | 82 |
| PENUTUP | 82 |
| A. Kesimpulan..... | 82 |
| B. Saran | 83 |
| C. Keterbatasan Penelitian | 83 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabel 5.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 51 |
| Tabel 5.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 52 |
| Tabel 5.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 53 |
| Tabel 5.4 | Hasil Pengujian Validitas | 54 |
| Tabel 5.5 | Hasil Pengujian Reliabilitas | 57 |
| Tabel 5.6 | Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda | 60 |
| Tabel 5.7 | Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t) | 62 |
| Tabel 5.8 | Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji f) | 65 |
| Tabel 5.9 | Koefisien Determinasi | 66 |

This document was created using
Smart PDF Creator
To remove this message purchase the
product at www.SmartPDFCreator.com

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---------------------------------------|----|
| Gambar 3.1 | Keputusan Menjadi Nasabah | 14 |
| Gambar 3.2 | Kerangka Berfikir | 29 |
| Gambar 5.1 | Struktur Organisasi BNI Syariah | 43 |
| Gambar 5.2 | Denah Lokasi BNI Syariah | 49 |

This document was created using
Smart PDF Creator

To remove this message purchase the
product at www.SmartPDFCreator.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk memverifikasi faktor lokasi, pelayanan dan informasi teknologi apakah mempengaruhi pengambilan keputusan menjadi nasabah pada BNI Syariah Cabang Yogyakarta. Data dikumpulkan menggunakan teknik survei dengan penyebaran kuisisioner kepada 100 orang responden menggunakan skala Likert dengan metode *convenience sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yakni analisis regresi linear berganda, dengan menggunakan uji simultan, uji parsial dan uji determinan melalui fasilitas SPSS seri 16.00 *for Windows*. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel independen (lokasi, pelayanan, informasi teknologi) mempengaruhi variabel dependen (keputusan menjadi nasabah). Secara parsial atau individu yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah adalah pelayanan dan informasi teknologi sedangkan lokasi tidak mempengaruhi keputusan menjadi nasabah.

Kata kunci : lokasi, pelayanan, informasi teknologi dan keputusan nasabah

This document was created using
Smart PDF Creator
To remove this message purchase the
product at www.SmartPDFCreator.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to verificate the factor of location, serve and technology information whether influence the decision taking to be BNI Syari'ah customer branch Yogyakarta. The data collected by survey with spread out the questioner to 100 people using Likert scale by *convenience sampling*. this research using double regression linear with simultaneous test, parsial and determinant by SPSS facility 16.00 for windows. The data used is primary and secondary.

The result of this research show simultaneously that independence variable (location, serve, technology information) influence dependence variable (decision to be customer). Parsially an individual that influence the decision to be customer is the serve and technologi information, while the location doesn't influence decision to be customer.

Key word : location, serve, technology information and customer dicision.

This document was created using
Smart PDF Creator
To remove this message purchase the
product at www.SmartPDFCreator.com