

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
NON MUSLIM UNTUK BERTRANSAKSI DI BANK MUAMALAT
INDONESIA CABANG TANJUNG BALAI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI



**Oleh :
DEDI SUPRAPTO
20050730063**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
JURUSAN EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2010**

NOTA DINAS

Lampiran : 3 eks. Skripsi
Hal : Persetujuan

Yogyakarta, 03 Mei 2010
Kepada Yth
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama : Dedi Suprpto
NPM : 20050730063

Judul : "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Untuk Bertransaksi di Bank Muamalat Indonesia Cabang Tanjung Balai Sumatera Utara".

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat sarjana pada Fakultas Agama Islam Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (Syariah) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut kepada Fakultas, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Pembimbing

Misbahul Anwar, SE, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
NON MUSLIM UNTUK BERTRANSAKSI DI BANK MUAMALAT
INDONESIA CABANG TANJUNG BALAI SUMATERA UTARA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Dedi Suprpto**

NPM : 20050730063

Telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (EPI) pada tanggal 03 Mei 2010 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Sidang Dewan Munaqasyah

Ketua Sidang : Homaidi Hamid, S.Ag., M.Si (.....)

Pembimbing : Misbahul Anwar, SE., M.Si (.....)

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

Yogyakarta, 03 Mei 2010

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,

MOTTO

“...Sesungguhnya sesudah ada kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain) dan ingat kepada Tuhanmulah hendaknya kamu

Berharap...”

(Qs. Al Insyiroh : 6-8)

“...Allah tidak akan mengubah suatu kaum, sebelum kaum itu mau Mengubah nasibnya sendiri...”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

☞ Allah SWT dan Rasulullah Muhammad

SAW

☞ Ayah dan Ibuku tercinta serta adik-
adikku tersayang

☞ Sahabat serta teman-temanku terima
kasih atas motivasinya

☞ Almamaterku

KATA PENGANTAR

الحمد لله, الحمد لله رب العالمين الصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين وعلي
اله و صحبه أجمعين.

Puji syukur Ahamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: *“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Untuk Bertransaksi di Bank Muamalat Indonesia Cabang Tanjung Balai Sumatera Utara”*

Shalawat serta salam kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW sebagai Nabi yang terakhir serta sebagai suri tauladan bagi umat manusia di Dunia

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan menyelesaikan jenjang studi Strata Satu (S-1) pada Fakultas Agama Islam Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (EPI) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, setelah menyelesaikan teori dan peraktek dari semester pertama sampai akhir.

Sangat disadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini peneliti ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. H.M Dasron Hamid, M.Sc. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Marsudi Iman, M.Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak Homaidi Hamid, S.Ag, M.Ag selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Misbahul Anwar, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan dan arahnya kepada penulis dalam pelaksanaan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ghoffar Ismail, MA selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Abdul Rojak selaku Operational Manager Bank Muamalat Indonesia Cabang Tanjung Balai Sumatera Utara yang telah banyak mengizinkan penulis untuk mengadakan penelitian.
7. Seluruh staf/karyawan Bank Muamalat Indonesia yang telah banyak membantu dalam proses pelaksanaan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen FAI UMY, semoga semua ilmu yang telah diajarkan kepada penulis selama kuliah bisa menjadi bekal di masa yang akan datang,
9. Ayah dan Ibu yang telah memberikan do'a, dorongan moral dan materi, sehingga ananda bisa menyelesaikan kuliah ini.
10. Adik-adikku terima kasih atas bantuan semangat, dan perhatian, yang kalian berikan kepada saya
11. Teman-teman seperjuangan dan yang selalu memberikan semangat dan dorongan untuk selalu maju.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Tidak ada sesuatu di dunia yang sempurna karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik

di akhir skripsi ini. Sebelum mengakhiri

penulisan ini, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja selama ini. Semoga Allah meridhoi setiap perjuangan kita. Amiin.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Yogyakarta 10 Mei 2010

Penulis

Dedi Suprpto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	10
1. Pengertian Bank Syariah	10
2. Konsep Pemasaran Islam.....	14
3. Sifat Pemasaran islam	15
4. Tujuan Jasa Bank	17
5. Tinjauan Tentang Motivasi	20
6. Teori Motivasi	23
7. Perilaku Konsumen	27
a. Pengertian Perilaku Konsumen	27
b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	28
8. Marketing Mix.....	32
9. Bank Muamalat Muamalat Indonesia, Tbk.....	40
B. Penelitian Terdahulu	43
C. Hipotesis	44

BAB III METODE PENELITIAN

A. Obyek/subyek Penelitian	46
B. Populasi	46
C. Kriteria Sampel/responden.....	46
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	47
E. Jenis Data.....	47
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
G. Penegasan Konsep dan Variabel Penelitian.....	48
H. Uji Instrumen Penelitian.....	51
I. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	53

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia.....	55
1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat	55
2. Letak Geografis.....	57
3. Visi dan Misi.....	58
4. Susunan Pengurus.....	58
5. Produk-produk Bank Muamalat indonesia, Tbk.....	61
B. Karakteristik Responden.....	66
C. Distribusi Responden.....	68
D. Uji Instrumen Penelitian	70
E. Hasil Penelitian.....	75
F. Pembahasan	80

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	85
C. Keterbatasan Penelitian.....	85

DAFTAR PUSTAKA	86
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	88
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel No.	Hal
4.1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	68
4.2 Distribusi Responden menurut Umur.....	68
4.3 Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	69
4.4 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan.....	69
4.5 Distribusi Menurut Tingkat Penghasilan.....	70
4.6 Hasil Pengujian Validitas Variabel Lokasi	71
4.7 Hasil Pengujian Validitas Variabel Profesionalisme pelayanan	72
4.8 Hasil Pengujian Validitas Variabel Fasilitas	73
4.9 Hasil Pengujian Validitas Variabel Produk.....	73
4.10 Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Nasabah	74
4.11 Hasil Pengujian Reliabelitas Variabel Independen dan Dependen	75
4.12 Hasil Pengujian Anova (Uji F).....	76
4.13 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda	76
4.14 Hasil Pengujian Uji t	78