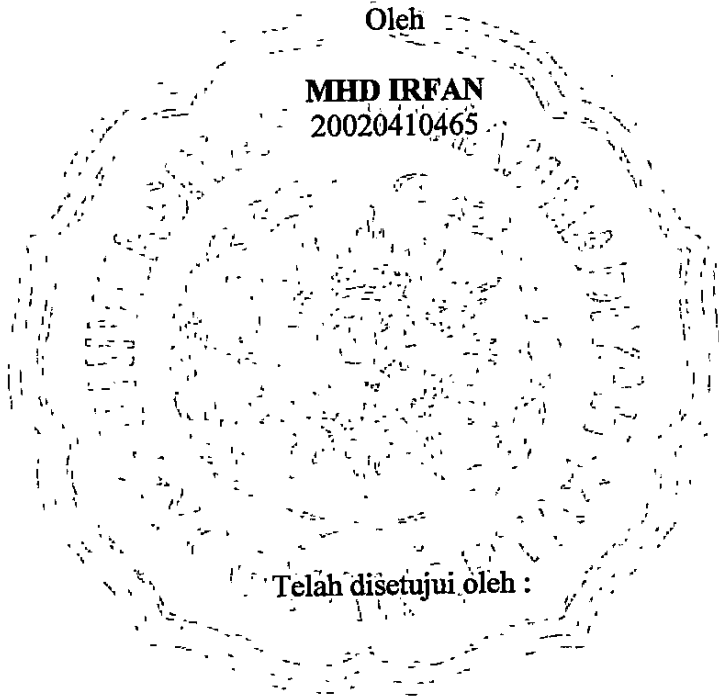


SKRIPSI

**ANALISIS SEGMENTASI PASAR BANK SYARI'AH
Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syari'ah
Di Daerah Istimewa Yogyakarta**

Oleh

MHD IRFAN
20020410465



Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing
Yogyakarta, 10 Maret 2008

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Hasnah Rimiati', is written over a faint circular stamp.

Hasnah Rimiati, SE., M.Si.
NIK : 143006

SKRIPSI


**ANALISIS SEGMENTASI PASAR BANK SYARI'AH
Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syari'ah
Di Daerah Istimewa Yogyakarta**


Oleh

MHD IRFAN
20020410465

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan didepan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Pada Tanggal, 25 Maret 2008
Yang terdiri dari


Indah Fatmawati, S.E., M.Si
Ketua Tim Penguji


Hasnah Rimiati, S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji


H. Susanto, S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Mishbahul Anwar, S.E., M.Si
NIK : 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : MHD IRFAN

Nomor Mahasiswa : 20020410465

menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“Analisis Segmentasi Pasar Bank Syari’ah, Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syari’ah Di Daerah Istimewa Yogyakarta”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan 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 ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya ini dibatalkan

MOTTO

**Dan Allah SWT mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatupun, dan Dia memberi kamu pendengaran, penglihatan dan hati, agar kamu bersyukur
(QS. An Nahl : 78)**

**Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat
(QS. Al Mujadilah : 11)**

**Mencari dan berbagi adalah nikmat hidup
Hidup dan berkehidupan dengan pemahaman, kesadaran dan tindakan.
(Mhd Irfan)**

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan karya kecil ini sebagai hasil dari studiku kepada yang terdekat
dihatiku ...

Ayahanda H. Syahril Arsyad & Ibunda Elmawati Nurdja Tercinta

Do'amumu adalah sumber kekuatan menghadapi kerasnya proses
kehidupan dizamanku
Nasehatmu adalah petunjuk dalam menapaki lika liku perjalanan hidupku
Kepercayaanmu menjaga setiap langkah kakiku ditengah godaan dan cobaan
kehidupan dizamanku
Pengorbananmu nyalakan api semangat perjuangan hidupku
Kebijaksanaan Mu kunci pemecahan setiap persoalan hidupku
Harapan Mu adalah cita-citaku

Terimakasih atas cinta dan kasih sayangmu
Semoga Allah SWT menganugerahi kemuliaan dan kebahagiaan dunia dan akhirat
untukmu

Kakanda Moch Abdi., S.E., M.M & Mhd Irham

Kalian adalah sumber inspirasi dalam hidupku
Tanpa perhatian, bimbingan dan dorongan semangat dari kalian karya kecil ini
tidak akan pernah ada.

Terima kasih atas segala pengorbanannya
Semoga kesuksesan selalu menyertai perjalanan hidup kalian

Adinda Mhd Ikhsan & Muhammad Arief

Kalian adalah sumber motivasiku
Semoga perhatian, bimbingan dan kasih sayang yang terabaikan tergantikan
dengan perhatian, bimbingan dan kasih sayang hakiki dari Yang Maha Pengasih
lagi Maha Penyayang.

Teruslah Bermimpi... Teruslah mencinta dan mencipta...

Guru-Guruku Terhormat

Yang dengan tulus ikhlas telah mendidik dan mengajarku serta membuka mata
dan pikiranku untuk melihat luasnya dunia dengan berbagai ilmu pengetahuan.
Semoga jasa-jasamu bermanfaat untukku dan menjadi catatan amal ibadah disisi
Allah SWT.

Almamaterku

Sebagai media bagiku dalam mencari dan mendapatkan ilmu pengetahuan, tempat
bagiku dalam mencari identitas dan idealitas diri sebagai modal bagiku untuk
menjelani kehidupan dunia dan akhirat

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi segmen pasar Bank Syari'ah, dengan memilih Bank Muamalat Indonesia, Bank Syari'ah Mandiri, BNI Syari'ah dan BRI Syari'ah yang terdapat di Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai sampel objek penelitian. Populasi penelitian adalah konsumen Bank Syari'ah sedangkan sebagai sampel diambil sebagian konsumen Bank Syari'ah yang menjadi sampel objek penelitian dengan menggunakan metode *convenience sampling*.

Pendekatan segmentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah segmentasi manfaat. Konsumen akan diidentifikasi berdasarkan manfaat perbankan yang diharapkan dari Bank Syari'ah. Atribut manfaat perbankan dikembangkan dengan mempelajari lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang dalam operasional terdiri dari 50 variabel.

Setelah dilakukan *factor analysis*, 50 variabel penelitian ini dapat direduksi kedalam 7 faktor manfaat utama yang diharapkan konsumen dari Bank Syari'ah yaitu faktor biaya dan kenyamanan, kualitas pelayanan, citra diri, emosional, kecepatan transaksional, kemudahan beraktifitas dan faktor pemanfaatan waktu.

Dengan menggunakan alat *cluster analysis*, konsumen Bank Syari'ah dapat dikelompokkan kedalam 4 segmen berbeda berdasarkan 7 faktor manfaat utama perbankan yang diharapkan dari Bank Syari'ah yaitu segmen 1 berjumlah 38 anggota (36.89%), segmen 2 berjumlah 8 anggota (7.7%), segmen 3 berjumlah 42 anggota (40.78%) dan segmen 4 berjumlah 15 anggota (14.56%) dari total sampel populasi yang diteliti.

Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa tidak ada hubungan antara karakteristik demografis konsumen dan manfaat perbankan yang diharapkan dari Bank Syari'ah dengan menggunakan *chi-square test*.

Kata kunci : persaingan, segmentasi manfaat, kualitas pelayanan, *factor analysis*, *cluster analysis*, *chi-square test*.

ABSTACT

Research target is identify market segment of Syari'ah Banks, chosen Bank Muamalat Indonesia, Bank Syari'ah Mandiri, BNI Syari'ah and BRI Syari'ah which there are Daerah Istimewa Yogyakarta as research object sample. Research population is consumer of Syari'ah Bank while as sample taken some consumers of Syari'ah Bank becoming research object sample by using method of convenience sampling.

Approach of segmentation which used in this research is benefit segmentation. Consumer will identify pursuant to expected banking benefit of Syari'ah Bank. Attribute Benefit banking developed studied five dimension of quality service activities which in operational consist of 50 variable.

After conducted by factor analysis, this 50 research variable can reduce into seven especial benefit factor which expected by consumer of Syari'ah Bank that is factor is expense and convenience, quality service, self image, emotional, speed of transactional, easy activities and time utilization factor.

By using appliance of cluster analysis, consumer of Syari'ah Bank can be classified into four segments differ pursuant to seven especial benefit factor expected banking of Syari'ah Bank, that is segment 1 amounting to 38 members (36.89%), segment 2 amounting to 8 members (7.7%), segment 3 amounting to 42 members (40.78%) and segment 4 amounting to 15 members (14.56%) from totalizing accurate population sample.

In this research is also found that no relation between demographic characteristic consumer and expected banking benefit of Syari'ah Bank by using chi-square test.

Keyword : competition, benefit segmentation, quality service, factor analysis, cluster analysis, chi-square test.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Wr, Wb

Alhamdulillah... Puji syukur terucap tulus kehadirat Allah SWT semata, Dzat Pencipta, Pemelihara dan Penguasa Alam semesta dan setiap kejadian dalam kehidupan ini. Hanya dengan limpahan rahmat, karunia, hidayah dan magfirah serta izinNya jualah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi penulis dengan judul **“Analisis Segmentasi Pasar Bank Syari’ah, Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syari’ah Di Daerah Istimewa Yogyakarta”**. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang telah mewariskan pedoman dan keteladanan kepada umat manusia, semoga kita mendapatkan syafa’atnya dihari yang tidak ada pembelaan kecuali dari amal perbuatan diri sendiri.

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki serta berbagai hambatan dan masalah yang datang silih berganti mewarnai proses penyusunan skripsi ini. Namun berkat usaha, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya penyusunan skripsi ini dapat juga penulis selesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak. Misbahul Anwar, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Rr. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiyati, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis, yang dengan penuh kesabaran dan kesungguhan telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memotivasi penulis selama proses penyusunan skripsi.

Akhirnya, diatas manusia yang berilmu dan berpengalaman masih ada Allah SWT yang Maha Mengetahui hakikat kebenaran segala sesuatu, sesungguhnya Allah SWT Maha Penolong dan Maha Pemberi Petunjuk. Semoga karya kecil ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca sekalian.

Wassalamu'alaikum Wr, Wb

Yogyakarta, 26 Februari 2008

Penulis

MHD IRFAN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Segmentasi	11
a. Pengetian Segmentasi	11
b. Manfaat Segmentasi	13
c. Kelemahan Segmentasi	13
d. Tujuan Segmentasi	14
e. Pendekatan Segmentasi	14
f. Prosedur Segmentasi	20
g. Metode Segmentasi.....	21
h. Persyaratan Segmentasi	23

2.	Pemasaran Jasa	24
a.	Pengertian Jasa	24
b.	Karakteristik Jasa	25
c.	Dimensi Kualitas Jasa	26
B.	Hasil Penelitian Terdahulu	28
C.	Hipotesis	30
BAB III.	METODE PENELITIAN	33
A.	Objek dan Subjek Penelitian	33
1.	Objek Penelitian	33
2.	Subjek Penelitian	33
B.	Jenis Data Penelitian	33
C.	Populasi dan Sampel	34
1.	Populasi	34
2.	Sampel	34
D.	Teknik Pengumpulan Data	36
E.	Defenisi Operasional Variabel Penelitian	36
1.	Defenisi Konseptual	36
2.	Defenisi Operasional	38
3.	Skala Pengukuran	39
F.	Uji Instrumen Penelitian	41
1.	Uji Validitas	41
2.	Uji Reliabilitas	41
G.	Analisis Data dan Uji Hipotesis	42
1.	Analisis Faktor	45
2.	Analisis <i>Cluster</i>	45
A.	Analisis <i>Hierarchical Cluster</i>	45
B.	Analisis <i>Non Hierarchical Cluster (K-Means Cluster)</i>	46

BAB IV.	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	49
	A. Gambaran Umum Bank Syari'ah	49
	B. Analisis Deskriptif	56
	C. Hasil Uji Instrumen Penelitian	61
	1. Hasil Uji Validitas	61
	2. Hasil Uji Reliabilitas	63
	D. Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis	64
	1. Hasil Analisis Faktor	64
	2. Hasil Analisis Cluster	70
	A. Analisis <i>Hierarchical Cluster</i>	70
	B. Analisis <i>Non Hierarchical Cluster (K-Means Cluster)</i>	72
	3. Hasil Uji <i>Chi Square</i>	94
BAB V.	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	
	PENELITIAN	96
	A. Simpulan	96
	B. Saran	100
	C. Keterbatasan Penelitian	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1.	Daftar Kisi-Kisi Pertanyaan Kuesioner Penelitian	38
3.2.	Skala Klasifikasi Pengukuran	40
4.1.	Distribusi Kuesioner Penelitian	57
4.2.	Karakteristik Demografi Responden	57
4.3.	Hasil Uji Validitas Variabel Manfaat	61
4.4.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Manfaat	63
4.5.	Hasil Ekstraksi Faktor Variabel Manfaat	66
4.6.	Komponen Faktor Hasil Rotasi Faktor	67
4.7.	Nama Masing-Masing Faktor	69
4.8.	Hasil Analisis Koefisien <i>Angglomerasi</i>	71
4.9.	Hasil Perhitungan <i>Analysis of Variance (ANOVA)</i>	74
4.10.	Hasil Perhitungan <i>Final Cluster Centers</i>	76
4.11.	Jumlah Responden Masing-Masing Segmen	80
4.12.	Profil Segmen Berdasarkan Karakteristik Demografis	81
4.13.	Profil Segmen Berdasarkan Perilaku Transaksi	87
4.14.	Profil Segmen Berdasarkan Konsumsi Media	92
		94

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Output Uji Validitas Variabel Manfaat
- Lampiran 3 : Output Uji Reliabilitas Variabel Manfaat
- Lampiran 4 : Tabulasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Manfaat
- Lampiran 5 : Output Analisis Faktor
- Lampiran 6 : Tabulasi Rata-Rata Skor Jawaban Terhadap Masing-Masing Faktor
- Lampiran 7 : Output Analisis *Cluster*
- Lampiran 8 : Output *Crosstabulations*
- Lampiran 9 : Output *Chi-Square Test*
- Lampiran 10 : Tabel Statistik (*t-test* dan *Chi-Square*...)