

**PENGARUH PELAYANAN, PROMOSI, DAN *PROFIT-LOSS SHARING*  
TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MENJADI NASABAH  
DI BANK SYARIAH MANDIRI**



**SKRIPSI**

Oleh:

**Muhammad Alfi Fadillah**

NPM : 20120730047

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

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
PRODI MUAMALAT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2016**

## NOTA DINAS

Lamp : 4 eks. Skripsi

Yogyakarta, 19 april 016

Hal : Persetujuan

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 : **Muhammad Alfi Fadillah**

NPM : 20120730047

Judul : **PENGARUH PELAYANAN, PROMOSI, DAN *PROFIT-LOSS* *SILARING* TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI (BSM) SELURUH INDONESIA**

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 dimunagasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Pembimbing



Satria Utama, S.EI., M.EI

**PENGESAHAN**

Judul Skripsi

**PENGARUH PELAYANAN, PROMOSI, DAN *PROFIT-LOSS SHARING*  
TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MENJADI NASABAH  
DI BANK SYARIAH MANDIRI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : **Muhammad Alfi Fadillah**

NPM : 20120730047

Telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Prodi Muamalat Konsenterasi Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal 07 Mei 2016 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima:

**Sidang Dewan Munaqasyah**

Ketua Sidang : Rozikan, S.EI, M.SI (.....)

Pembimbing : Satria Utama, S.EI, M.EI (.....)

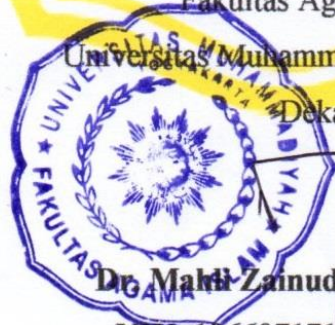
Penguji : M. Sobar, S.EI, M.Sc (.....)

Yogyakarta, 07 Mei 2016

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,



**Dr. Mahli Zainuddin Tago, M.Si.**

NIK. 19660717199203 113 014

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : **Muhammad Alfi Fadillah**

Nomor Mahasiswa : **20120730047**

Program Studi : **Ekonomi dan 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 didalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 07 Mei 2016

Yang membuat pernyataan



Muhammad Alfi Fadillah

## ***MOTTO***

***“Failure occurs only when we give up.***

***“Success is not a final and failure is not an initial”***

***“Always be yourself no matter what they say and never be anyone else  
even if they look better than you”***

***“The best pleasure in life is doing what people say you cannot do”***

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan kesabaran untuk saya dalam menyelesaikan karya tulis ini.

Saya persembahkan rasa sayangku kepada keluarga saya, Ibu yang selalu memberikan yang terbaik untukku, Bapak yang terus banting tulang untuk kesuksesanku, Adik-adikku Nur Annisa, Nur Tiyasfah, Rizki Agassi dan Hafiz Ramadhan yang selalu menyemangatiku dan seluruh keluarga besarku serta peliharaan ku tercinta Uuk dan Iik.

Untuk almarhum Kakek tercinta yang dari kecil selalu menjagaku tak kurang kasih sayang yang kau berikan untukku serta doa yang engkau panjatkan, serta Nenekku yang tak pernah berhenti mendoakan cucunya tiap malam agar kelak menjadi orang yang sukses dunia akhirat.

Terima kasih untuk temanku yang selalu setia menemaniku dan selalu bersama dalam suka dan duka berjuang bersama-sama menyelesaikan skripsi ini Dhea Aristika Putri dan Anak-anak Belitong dimanapun kalian berada yang telah menemani saya.

Untuk teman-teman angkatan EPI 2012 yang tak mungkin saya sebutkan satu persatu yang selalu membantu dan berbagi semasa kuliah selamat berjuang dan terus sukses untuk kita semua.

Akhir kata semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semuanya dan hanya ucapan terima kasih banyak yang saya ucapkan.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penyusun panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penyusun. Sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Salawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta sahabatnya yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang pebul dengan ilmu pengetahuan. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Pelayanan, Promosi, dan *Profit Loss Sharing* Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah Di Bank Syariah Mandiri**".

Tujuan penyusun menyusun skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Sarjana Ekonomi dan Perbankan Islam (S.E.I) Strata Satu Fakultas Agama Islam. Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (Syariah) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan tidak terlepas dari bimbingan dan dorongan berbagai pihak yang membantu baik bersifat materi maupun spiritual. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Prof. Dr. Bambang Cipto, M.A terimakasih atas segala kemudahan yang telah diberikan baik dalam kebijakan bidang akademik maupun kemahasiswaan.

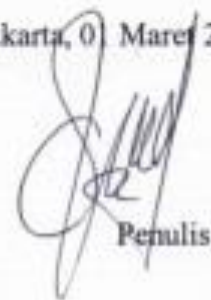


2. Dekan Fakultas Agama Islam Dr. Mahli Zainudin, M.SI. atas segala kemudahan yang telah diberikan.
3. Bapak Syarif As'ad, S.EI., MSI dan Bapak Mukhlis Rahmanto, Lc., MA selaku ketua prodi dan wakil kaprodi Ekonomi dan Perbankan Islam, terimakasih atas segala masukan dan kemudahan yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Homaidi Hamid S. Ag, M. Ag selaku Dosen Pembimbing Akademik. Terimakasih atas semua saran dan masukanya dalam proses pengajuan awal skripsi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Satria Utama, S.EI, M.SI selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang sudah membantu dalam penyusunan proposal skripsi. Beserta masukan dan saran yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh Dosen dan Staff Pengajar Ekonomi dan perbanan Islam UMY terimakasih atas segala ajaran dan masukan yang telah diberikan selama ini sehingga banyak ilmu yang telah didapat dan bermanfaat bagi seluruh mahasiswa.
7. Seluruh Karyawan Tata Usaha Fakultas Agama Islam serta Karyawan Perpustakaan UMY yang telah memberikan pelayanan yang baik.

8. Seluruh responden nasabah Bank Syariah Mandiri terimakasih atas segala kesempatan yang telah diberikan dalam proses penelitian.
9. Teman seperjuangan dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan dukungan dan dukungan bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.

Semoga semua amal dan budi baik tersebut mendapat berkah yang setimpal dari Allah SWT. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis maupun bagi orang-orang yang membacanya.

Yogyakarta, 01 Maret 2016



Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA DINAS .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKAN DAN KERANGKA TEORI.....	13
A. Tinjauan Pustaka.....	13
B. Kerangka Teoritik .....	19
1. Bank syariah .....	19
2. Nasabah syariah.....	21

3. Pelayanan.....	26
4. Promosi.....	31
5. <i>Profit Loss Sharing</i> .....	38
6. Sensitifitas Tingkat Keuntungan Simpanan bank syariah .....	45
C. Hipotesis .....	46
D. Kerangka konseptual .....	54
BAB III METODE PENELITIAN.....	56
A. Jenis Penelitian .....	56
B. Pendekatan Penelitian .....	56
C. Populasi dan Sampel .....	56
1. Populasi .....	56
2. sampel.....	57
D. Instrument penelitian .....	58
1. Pengukuran Data.....	58
2. Variabel Penelitian .....	59
E. Teknik Pengumpulan Data.....	60
1. Dokumentasi.....	60
2. Observasi .....	60
3. Kuesioner.....	60
F. Validitas-Reliabilitas .....	62
1. Uji Validitas.....	63
2. Uji Reliabilitas.....	65
G. Metode Analisis.....	67

1. Regresi Linear Berganda .....	67
2. Uji Determinasi ganda (R <sup>2</sup> ).....	68
3. Uji F .....	69
4. Uji t.....	70
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>71</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian.....</b>	<b>71</b>
1. Sejarah Berdirinya .....	71
2. Visi, Misi, Prinsip, dan Budaya Perusahaan.....	74
3. Produk-Produk Bank Mandiri Syariah .....	77
a. Produk Pendanaan .....	77
b. Produk Pembiayaan.....	81
c. Produk Layanan.....	86
4. Struktur Organisasi .....	95
<b>B. Hasil penelitian .....</b>	<b>96</b>
1. Karakteristik Nasabah.....	96
2. Hasil Analisis inferensial variable penelitian .....	100
a. Uji validitas.....	100
b. Uji realibilitas .....	104
3. Metode Analisis .....	107
a. Analisis Regresi Linear Berganda.....	107
b. Uji Determinasi ganda (R <sup>2</sup> ) .....	109
c. Uji F .....	110
d. Uji t .....	111

4. Pembahasan hipotesis .....	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN.....	119
A. Kesimpulan .....	119
B. Saran .....	121
DAFTAR PUSTAKA .....	124
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Komposisi Dana Pihak Ke-3 BUS dan UUS .....	3
Gambar 1.2 Komposisi Dana Pihak Ke-3 BPRS .....	3
Gambar 1.3 Pangsa pasar asset BSM .....	8
Gambar 1.4 Pangsa pasar DPK BSM .....	9
Gambar 2.1 Indikator dalam kuisisioner.....	61
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	99

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pangsa pasar asset BSM .....	8
Tabel 1.2 Pangsa pasar DPK BSM .....	9
Tabel 3.1 Indikator dalam kuisisioner .....	61
Tabel 4.1 Pengelompokan Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin .....	96
Tabel 4.2 Pengelompokan Nasabah Berdasarkan status .....	97
Tabel 4.3 Pengelompokan Nasabah Berdasarkan Pendidikan .....	97
Tabel 4.4 Pengelompokan Nasabah Berdasarkan Usia.....	98
Tabel 4.5 Pengelompokan Nasabah Berdasarkan Pekerjaan .....	99
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pelayanan .....	101
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Promosi .....	102
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas profit loss sharing atau bagi hasil .....	103
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas keputusan menjadi nasabah.....	104
Tabel 4.10 Hasil Uji reliabilitas .....	106
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi.....	107
Tabel 4.12 Hasil Hasil Analisis Determinasi ganda (R2) .....	110
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji F.....	111
Tabel 4.14 Hasil Analisis Uji t.....	112