PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN MAHASISWA TERHADAP MINAT MENABUNG MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA PADA PERBANKAN SYARIAH DI SURAKARTA

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Guna Melengkapi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Universitas Muhammadiyah
Surakarta

Oleh:

EKO WIDODO
B 100 070 158

FAKULTAS EKONOMI PROGDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2011

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN MAHASISWA TERHADAP MINAT MENABUNG MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA PADA PERBANKAN SYARIAH DI SURAKARTA

Yang ditulis oleh :

Nama : Eko Widodo

NIM : B. 100070158

Pendandatangan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Agustus 2011

Pembimbing I

(Zulfa Irawati, SE., MSi)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

(Drs. Triyono SE., M.Si)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	:	**EKO WIDODO**
NIRM	:	**07.06.106.02016.50158**
Jurusan	:	**MANAJEMEN**
Judul Skripsi	:	**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN MAHASISWA TERHADAP MINAT MENABUNG MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PADA PERBANKAN SYARIAH DI SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **AGUSTUS 2011**

Yang membuat pernyataan,

EKO WIDODO

MOTTO

- “Ilmu adalah suatu senjata, sabar adalah pakaianku, yakin adalah penolongku, taat adalah kecintaanku, kebahagiaan adalah shilatku.” (Suri Tauladan Rasulullah)
- “Diantara indikasi kecerdasan seseorang adalah lemah lembutnya (tenang) dalam menjalani kehidupannya.” (HR. Ahmad)

PERSEMBAHAN

بِسۡمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ ١

"Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang"

Maksudnya: saya memulai membaca al-Fatihah ini dengan menyebut nama Allah. Setiap pekerjaan yang baik, hendaknya dimulai dengan menyebut asma Allah, seperti karya kecil ini. Allah ialah nama zat yang Maha Suci, yang berhak disembah dengan sebenar-benarnya, yang tidak membutuhkan makhluk-Nya, tapi makhluk yang membutuhkan-Nya. Ar Rahmaan (Maha Pemurah): salah satu nama Allah yang memberi pengertian bahwa Allah melimpahkan karunia-Nya kepada makhluk-Nya, sedang Ar Rahiim (Maha Penyayang) memberi pengertian bahwa Allah Senantiasa bersifat rahmah yang menyebabkan Dia selalu melimpahkan rahmat-Nya kepada makhluk-Nya.

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil ini spesial untuk :

1. Allah SWT., yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap mahkluk. Tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna. Semoga dari awal proses sampai karya ini selesai dapat memberikan amalan bagi kita semua. Amiin...
2. Ibu dan ayah tercinta
3. Saudara-saudaraku tercinta
4. Sahabat-sahabatku sekalian

ABSTRAKSI

Kualitas pelayanan yang diberikan Perbankan Syariah selama ini berdasarkan prinsip-prinsip Islam merupakan keunggulan tersendiri dibandingkan perbankan konvensional dan mahasiswa Universitas Muhammdiyah Surakarta sebagai *agent of change* yang mempunyai pola pikir yang lebih maju dari pada masyarakat awam yang berkaitan dengan perbankan syariah yang mampu memacu dan merangsang minat mahasiswa untuk menabung di Perbakan Syariah.

Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan mahasiswa terhadap minat menabung mahasiswa Universitas Muhammdiyah Surakarta pada Perbankan Syariah di Surakarta. Manfaat penelitian ini Untuk meningkatkan pengetahuan, tentang manajemen perbankan Syariah khususnya di kualitas pelayanan perbankan Syariah dan juga meningkatkan minat nasabah perbankan Syariah. Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden dalam hal ini adalah mahasiswa. Teknik sampling yang digunakan adalah *convenience sampling.*

Berdasarkan hasil dapat ditarik simpulan bahwa variabel independen kualitas pelayanan (X1) dan pengetahuan mahasiswa (X2) berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap minat menabung (Y) mahasiswa Universitas Muhammdiyah Surakarta pada perbankan syariah di Surakarta. Berdasarkan uji t diperoleh nilai t_{hitung} untuk kualitas pelayanan sebesar 8,771 dan nilai t_{hitung} untuk pengetahuan mahasiswa sebesar 11,201 keduanya lebih besar dari t_{tabel} 1,98.Sedangkan berdasarkan uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 192,483 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,09. Pengetahuan mahasiswa memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap minat menabung mahasiswa Universitas Muhammdiyah Surakarta pada Perbankan Syariah di Surakarta dari pada kualitas pelayanan dilihat dari nilai koefisien regresi Pengetahuan mahasiswa sebesar 0,509 lebih besar dari kualitas pelayanan sebesar 0,363. Nilai koefisien determinasi (adjusted R^2) sebesar 0,795 artinya 79,5 % minat menabung mahasiswa dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan pengetahuan mahasiswa sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain seperti lokasi dan lain-lain yang tidak dijelaskan dalam penelitan ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Mahasiswa, Minat Menabung, Perbankan Syariah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobil'alamin, Ash-sholatuwassalamu'ala Rosulillah.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan berkah dan rahmat-Nya memberikan ketabahan, kekuatan batin, kesabaran dan perlindungan, sehingga penulis berhasil menyusun skripsi serta menyelesaikan karya ini.

Karya tulis ini terselesaikan atas dukungan, dorongan, semangat dan bantuan dari berbagai pihak sercara langsung maupun tidak langsung. Dengan segala kerendahan hati, penulis hanya mampu mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, staff Dosen serta segenap karyawan yang telah memberikan kemudahan dan bantuan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Surakarta.
2. Ibu Zulfa Irawati, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing utama yang dengan tulus ikhlas dan sabar meluangkan waktu, tenaga dan pikiran disela-sela kesibukannya untuk membimbing dan mengarahkan penulis hingga terselesainya karya tulis ini.
3. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Drs. Nur Achmad, M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Bapak dan ibuku tercinta yang telah memberikan doa, dorongan, materi serta nasehat selam penulis menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta, jasamu kan kukenang selalu, semoga Allah selalu melindungi kalian.
7. Buat Intan Dwi Setiani, Nurul Sofiana, dan Mesti Mukholifah terima kasih sudah banyak membantu dan memberi semangat selama kuliah maupun dalam menyelesaikan skripsi.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi hingga tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, hanya ucapan terima kasih yang dapat penulis sampaikan semoga Allah SWT, senantiasa memberikan pahala yang berlipat atas setiap amal kebajikan kita, Amin Yaa Robbal'alamin.
9. Buat Sahabatku Solikhin, Eko, dan Bahrul ahirnya kita lulus semoga persahabatan kita abadi selamanya.
10. Buat temen-temen kampus dari kelas A sampai H, terutama kelas F semoga pertemanan kita tidak berakhir disini.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca

ada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran dini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 2011

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN..... ii

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN iii

HALAMAN MOTTO iv

HALAMAN PERSEMBAHAN v

ABSTRAKSI vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xiiii

DAFTAR GAMBAR xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 7

D. Manfaat Penelitian 8

E. Sistematika Penulisan 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Perilaku Konsumen 11

1. Pengertian perilaku Konsumen 11

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen..... 12

B. Pengertian Minat dan Faktor yang Mempengaruhi Minat 16

1. Pengertian Minat 16

2. Faktor yang Membentuk Suatu Minat..... 19

C. Faktor Pengetahuan..... 26

D. Bank Syariah 30

1. Sistem Syariah 31

2. Sistem Oprasioanal Perbankan Syariah dan Ruang Lingkupnya..... 35

E. Penelitian Terdahulu..... 47

BAB III METODE PENELITIAN

A. Kerangka Pemikiran..... 49

B. Hipotesis 50

C. Definisi Operasonal Variabel..... 50

D. Lokasi penelitian..... 52

E. Populasi dan Sampel 52

F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data 54

G. Analisis Statistik Deskriptif 55

H. Uji Instrumen Penelitian 56

I. Teknik Analisis Data..... 58

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Universitas Muhammadiyah Surakarta 66

1. Sejarah Singkat UMS 66

2. Visi dan Misi 69

3. Arah Pengembangan 73
4. Lokasi 74
5. Unit- unit Pelaksana Teknis dan Penunjang..... 75
6. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah surakarta 82
7. Visi, Misi, dan Tujuan Fakultas Ekonomi 83
8. Program Studi Manajemen..... 85
9. Sasaran program studi manajeman..... 86
10. Tujuan Program Studi Manajemen 86
11. Stuktur organisasi 87
B. Diskripsi Data 87
C. Analisis Data dan Pembahasan 89
1. Uji Instrumen Data 89
2. Analisis Regresi Berganda 92
3. Uji Hipotesis..... 94
4. Uji R^2 (Koefisien Determinasi) 98
5. Asumsi klasik 98
D. Pembahasan..... 101
BAB V PENUTUP
A. Simpulan 107
B. Saran 108
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 88

Tabel 4. 2 Karakteristik Usia Responden..... 88

Tabel 4. 3 Rangkuman Validitas Kualitas Pelayanan 90

Tabel 4. 4 Rangkuman Validitas Pengetahuan Mahasiswa..... 90

Tabel 4. 5 Rangkuman Uji Validitas minat menabung 91

Tabel 4. 6 Rangkuman Uji Reliabilitas 92

Tabel 4. 7 Hasil Analisa Regresi Berganda..... 93

Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Normalitas..... 100

Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Multikolinieritas 100

Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedasitas 101

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran..... 49

Gambar 4.1 Struktur Jabatan Fakultas Ekonomi 87

Gambar 4.2 Struktur Jabatan Program Studi Manajemen 87