

**“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MEMILIH LAYANAN DIBANK SYARIAH”**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Megister Manajemen
Universitas Muhamadiyah Surakarta**



Disusun Oleh :

MAHFUD NUGROHO

P 100 1600 28

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMADIYAH SURAKARTA**

2019

TESIS BERJUDUL
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
DALAM MEMILIH LAYANAN DI BANK SYARIAH

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

MAHFUD NUGROHO

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 13 Februari 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing I


Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D

Pembimbing II


Dr. Muzakar Isa / S.E., M.Si.

Penguji


Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D

Surakarta, 14 Februari 2019
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,



Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mahfud Nugroho

Nim : P100160028

Program : Pascasarjana

Prodi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Keuangan Syariah

Judul : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Layanan di Bank Syariah.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari thesis ini hasil plagiasi. Gelar yang saya terima dari Universitas Muhammadiyah Surakarta batal. saya terima.

Surakarta, 09 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,



Mahfud Nugroho

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk :

1. Bapak Tugiyono dan ibu Tutik selaku orang tua saya, saudara saya Ma'ruf Hadaitana dan Asma'ul Fitroh yang selama ini selalu memberikan kasih sayang kepada saya, doa yang tidak pernah terputus untuk saya, dukungan mental spiritual yang tak pernah ada henti, semoga Allah SWT berikan kebahagiaan, kesehatan dan umur panjang.
2. Keluarga besar Universitas Muhammadiyah Surakarta, Bapak ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan teman-teman Prodi Magister Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan pengalaman berharga bagi kehidupan saya baik selama didalam perkuliahan maupun diluar perkuliahan.
3. Keluarga Besar AKADEMI SENI DAN DESAIN INDONESIA (ASDI) Surakarta yang telah memberikan dukungan, ilmu dan semangatnya kepada saya, semoga kita semua diberikan kesuksesan dunia dan akhirat. Aamiin
4. Keluarga Besar DANA PENSIUN PT ANTAM Jakarta yang telah memberikan ilmu, pengalaman dan semangatnya, semoga selalu sukses. Aamiin
5. Keluarga Besar PT NAWAKARA PERKASA NUSANTARA Proyek PLTU Batang, Jawa Tengah atas dukungan, doa dan semangatnya semoga kita semua sukses dunia akhirat. Aamiin
6. Semua sahabat dan teman-teman saya yang telah memberikan dukungan mental spiritual kepada saya selama ini, semoga kalian disana sukses dunia akhirat. Aamiin
7. Keluarga Besar Radio MFM Batang, POPFM Pekalongan, dan Damashintafm Pekalongan yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada saya, semoga kita semua sukses dunia akhirat. Aamiin

MOTTO

“Menuntut ilmu adalah Taqwa, menyampaikan ilmu adalah ibadah, mengulang-ulang ilmu adalah dzikir dan mencari ilmu adalah jihad.”

~ Abu Hamid Al Ghazali ~

“Ilmu itu seperti udara, ia begitu banyak disekeliling kita, kamu bisa mendapatkannya kapanpun dan dimanapun.”

~ Socrates ~

“Harta itu kurang bila dibelanjakan, namun ilmu itu bertambah jika dibelanjakan.”

~ Ali Bin Abi Thalib~

“Tetap sabar, semangat, dan tersenyum. Karena kamu sedang menimba ilmu di Universitas Kehidupan. Allah menaruhmu di tempatmu yang sekarang bukan karena kebetulan.”

~ Dahlan Iskan ~

“Ilmu lebih utama daripada harta. Sebab ilmu warisan para nabi adapun harta adalah warisan Qorun, Firaun dan lainnya. Ilmu lebih utama dari harta karena ilmu itu menjaga kamu, kalau harta kamulah yang menjaganya.”

~ Ali bin Abi Thalib ~

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga penyusunan Tesis dapat terselesaikan

Tesis yang berjudul **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Layanan Di Bank Syariah**, ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan dan penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Dr. Sofyan Anif, M.Si Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd Selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
3. M. Farid Wajdi, Ph.D. wakil Direktur program pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
4. Drs. Wiyadi, M.M.,Ph.D. selaku Ketua Program Study Magister manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
5. Imronudin, SE.,M.Si.,PhD. selaku Dosen pembimbing 1 yang lebih banyak menyediakan waktu ditengah-tengah kesibukannya untuk membimbing dalam penyusunan Tesis ini.
6. Dr. Muzakar Isa., SE., M.Si, selaku Dosen pembimbing II atas bantuannya demi kelancaran penyusunan dan penulisan tesis ini.
7. Direktur Bank Syariah yang telah memberikan Izin untuk melakukan penelitian sehingga tesis ini bisa cepat selesai.
8. Direktur dan HRD Personalia BMT MITRA UMAT Pekalongan yang juga memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.

9. Tim Petugas Laboratorium Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu dan arahnya dalam pengoperasian dan Pengolahan data menggunakan SPSS versi 20.

10. Berbagai pihak yang telah banyak memberikan bantuannya dalam penyelesaian karya tulis

Peneliti menyadari bahwa hasil penulisan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan demi sempurnanya penelitian ini dan demi penelitian yang akan datang.

Surakarta, 09 Februari 2019

Penulis

Mahfud Nugroho

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA PEMBIMBING I	iii
NOTA PEMBIMBING II	iv
PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Kajian Teori	8
1. Pengertian Bank	8
2. Bank Syariah	9
3. Konsep Bunga dan Riba	10
4. Konsep Bagi Hasil (Profit Sharing)	12
5. Produk dan Jasa Bank Syariah	13
6. Nasabah	17
7. Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Berfikir	23
1. Kualitas Pelayanan	23
2. Lokasi Perusahaan	24
3. Promosi	25
4. Tingkat Religiusitas	26
5. Tingkat Margin	26
6. Keputusan Nasabah	26
D. Hipotesis	27

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	35
	A. Jenis Penelitian	35
	B. Tempat dan Waktu Penelitian	35
	C. Subjek Penelitian	36
	D. Teknik Pengumpulan Data	36
	E. Definisi Operasional variabel	38
	F. Instrumen Penelitian	41
	G. Teknik Analisis Data	42
	H. Skala Pengukuran Variabel	43
	I. Uji Validitas dan Reliabilitas	44
	J. Uji Asumsi Klasik	45
	1. Uji Normalitas	46
	2. Uji Multikolinearitas	47
	3. Uji Heteroskedastisitas	48
	K. Regresi	48
	L. Koefisien Determinasi (R^2)	50
	M. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistika F)	51
	N. Uji Statistik t	52
BAB IV	HASIL PENELITIAN	54
	A. Hasil Penelitian	54
	1. Identitas Responden	54
	2. Deskripsi Data Variabel	56
	B. Uji Kuesioner	61
	1. Uji Validitas	61
	2. Uji Reliabilitas	62
	3. Uji Asumsi Klasik	63
	a. Uji Normalitas	63
	b. Uji Multikolinearitas	63
	c. Uji Heteroskedastisitas	63
	4. Analisis Data	65
	C. Pembahasan	69
BAB V	PENUTUP	76
	A. Kesimpulan	76
	B. Keterbatasan Penelitian	77
	C. Saran	77
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Berfikir	70
Gambar IV.1 Scatterplot	42

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Perkembangan Total Aset, Jarnngan Kantor dan Tenaga Kerja Perbankan Syariah.....	1
Tabel I.2 Jumlah Nasabah Pembiayaan dan Dana Pihak Ketiga Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah (Jiwa atau Orang)	3
Tabel I.3 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah	18
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Kelompok Agama	55
Tabel IV.3 Karateristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	56
Tabel IV.4 Karateristik Responden Berdasarkan Produk / Layanan yang diambil	41
Tabel IV.5 Variabel Kualitas Pelayanan	58
Tabel IV.6 Variabel Lokasi Perusahaan	59
Tabel IV.7 Variabel Promosi	59
Tabel IV.8 Variabel Tingkat Religiusitas	60
Tabel IV.9 Variabel Tingkat Margin / Bagi Hasil	61
Tabel IV.10 Variabel Keputusan Nasabah	63
Tabel IV.11 KMO dan Barlett's Test.....	64
Tabel IV.12 Hasil Uji Validitas Menggunakan Confirmatory Factor Analysis.....	64
Tabel IV.13 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel IV.14 One Sample Kolmogorov Smirnov Test	68
Tabel IV.15 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel IV.16 Uji Glejset.....	71
Tabel IV.17 Hasil Analisis Data	72
Tabel IV.17 ANOVA ^a	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Lembar Kuesioner	88
Lampiran II Hasil Uji SPSS	103

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DIBANK SYARIAH

Mahfud Nugroho

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine what the factors of Service Quality, Location, Promotion, Level of Religion, Rate of Return influence Customer Decision to use the product of Islamic Banking in Islamic Bank. Subjects of this Study were 109 customers of Islamic Banking. This study used quantitative descriptive method. Technique accumulated of data used by questionnaire technique and to analyze the data helped by IBM SPSS Statistic 20 software. The result of this study indicated that Rate of return was the only one variable that can influence to customer decision. But the other variable such as Service Quality, Location, Promotion and Level of religion were not influence with Customer Decision. It was happen because many customer still use emosional and rasional motif to choose the product of Islamic banking.

Keywords : *Islamic Banking, Service Quality, Location, Promotion, Level of Religion, Rate of return, Customer Decision.*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah faktor faktor seperti Kualitas Pelayanan, Lokasi Perusahaan, Promosi, Tingkat Religiusitas dan Tingkat Margin mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam memilih layanan di Bank Syariah. Subjek dari penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah yang berjumlah 109 orang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Syariah yang kemudian data yang terkumpul diolah dengan menggunakan aplikasi software SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tingkat margin merupakan satu-satunya variabel yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih layanan di Bank Syariah. Sedangkan variabel lainnya seperti kualitas pelayanan, lokasi perusahaan, promosi, dan tingkat religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih layanan diBank Syariah. Hal ini dapat terjadi karena

banyaknya nasabah yang masih menggunakan motif rasional dan emosional dalam memilih layanan bank syariah. Dimana nasabah bertindak atas dasar pikiran yang sehat, patut dan layak yang diukur berdasarkan harga, kemudahan, keuntungan dan kehandalan. produk berdasarkan pertimbangan – pertimbangan subyektif seperti perasaan kebanggaan, status, harga diri yang diukur berdasarkan status social, kebanggaan, kenyamanan serta keamanan.

Kata Kunci : Bank Syariah, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Promosi, Tingkat Religiuistas, Tingkat margin, Keputusan Nasabah