

**PENGARUH FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MEMILIH PRODUK TABUNGAN IB
HASANAH PADA PT. BANK BNI
SYARIAH KANTOR CABANG
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Perbankan Syariah**

Oleh:

**Zuraida Ratna Suri
1201160314**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2016 M/1437 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zuraida Ratna Suri

NIM : 1201160314

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, Juni 2016

Yang membuat pernyataan,

A green 6000 Indonesian postage stamp is placed over the signature. The stamp features the Garuda Pancasila emblem, the text 'METRAL TEMPEL', the serial number 'K04CADF73E171101', and the value '6000'. The signature is written in black ink over the stamp.

Zuraida Ratna Suri

TANDA PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih produk Tabungan iB Hasanah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Ditulis oleh : Zuraida Ratna Suri

NIM : 1201160314

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, saya dapat menyetujuinya untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, Juni 2016

Pembimbing I,




Dr. H. M. Hanafiah, M.Hum
NIP. 19590205 198603 1 006

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin




Rahman Helmi, S.Ag., MSI
NIP. 19740508 199903 1002

Pembimbing II,



Lutpi Sahal, S.HL., M.SI
NIP. 19810921 200801 1 008

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Tabungan iB Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, ditulis oleh Zuraida Ratna Suri, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 13 Juli 2016





Dan dinyatakan dengan predikat: B+ (76,8)

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. Ahmadi Hasan, M.Hi
NIP. 19580406 198703 1 001

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. M. Hanafiah, M.Hum (Ketua)	1. 
2. Lutpi Sahal, SHI, MSI (Anggota)	2. 
3. Hariyanto, SE, MM (Anggota)	3. 
4. Dra. Hj. Amelia Rahmaniah, MH (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Zuraida Ratna Suri, 2016. *Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Tabungan iB Hasanah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Dr. H. M. Hanafiah, M.Hum (II) Lutpi Sahal, S.HI., M.S.I.

Kata Kunci: Faktor Internal dan Faktor Eksternal, Keputusan Nasabah

Penelitian ini dilatar belakangi karena keputusan untuk memilih suatu produk selalu muncul dan diawali oleh adanya rasa ingin tahu akan suatu produk baik berupa barang atau jasa. Kebutuhan lain yang bersifat tersembunyi akan muncul apabila didorong oleh faktor eksternal dalam melakukan suatu keputusan dalam memilih produk. Dengan kata lain keputusan memilih suatu produk baik barang maupun jasa disebabkan karena pengaruh faktor internal dan eksternal. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara faktor internal dan eksternal dan keputusan konsumen melalui pengujian hipotesis.

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 50 orang yang diperoleh menggunakan rumus Malhotra. Variabel bebas terdiri dari sikap dan kebudayaan sedangkan variabel terkait yaitu keputusan nasabah. Teknik analisis yang digunakan yaitu (1) Uji Validitas dan Reliabilitas dari item item kuesioner, dan (2) Uji Regresi Linear Berganda. Kemudian model regresi tersebut dilakukan pengujian hipotesis, yakni secara simultan (uji F), secara parsial (uji t) dan variabel dominan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sikap (X1) dan kebudayaan (X2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan iB Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin (Y) dengan koefisien regresi berganda (R) sebesar 0,431 (43,1%) dan tingkat signifikan 0,008 serta nilai F hitung sebesar 5,529. Selain itu Adjusted R Square yang diperoleh adalah sebesar 0,151 (15,1%). Dilihat dari koefisien regresi B maka dapat disimpulkan bahwa komponen variabel faktor internal dan eksternal yang mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap keputusan nasabah yaitu variabel sikap (X1) yakni sebesar 0,723 dan nilai t hitung sebesar 2,946.

MOTTO

“Learn from the past, live for today and plan for tomorrow”

*“Lebih baik merasakan sulitnya pendidikan sekarang
daripada merasakan kebodohan kelak”*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fenom konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ṡa'	Ṡ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍa	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ḍa	Ḍ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta'qqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta'marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta' marbutah hidp atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Zakātul-fitri</i>
---------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

◌ِ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
◌َ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>

ُ	Ḍammah	Ditulis	U
---	--------	---------	---

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	-	Ditulis	ā - <i>jāhiliyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	-	Ditulis	ā - <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	-	Ditulis	i - <i>karim</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	-	Ditulis	ū - <i>furūd</i>

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya'mati بينكم	-	Ditulis	ai - <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	-	Ditulis	au - <i>Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

- a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al"nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي القرض	Ditulis	<i>Ẓawī al-furūd</i> atau <i>Ẓawīl furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan segenap kerendaha hati dan rasa syukur kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW khususnya jari jemariku di atas keyboard laptopku ku sebagai pembuka kalimat persembahan. Diikuti dengan Bismillahirrohmaanirrohim sebagai awal setiap memulai pekerjaan. Karya kecil ini ku persembahkan untuk :

Almamater Tercinta

Jurusan Ekonomi Syariah

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri Banjarmasin dan Dunia Perekonomian

Juga sebagai tanda cinta dan baktiku kepada kedua orang tua atas segenap perhatian dan kesabaran dalam mengasuh dan mendidik selama ini, terima kasih atas pengorbanan dan semangat yang kalian berikan untuk ku dalam menggapai cita-cita serta doa yang kalian lantunkan untuk ku.

Untuk Kakak dan adik ku Reza Sani Satria dan Asyifa Zuraima Ulimaz yang selalu menghibur, yang rajin yaa belajarnya, kita akan terus berjuang untuk mencapai semuanya.

Untuk dosen pembimbing Bapak Dr. H. M. Hanafiah, M.Hum dan Lutpi Sahal, S.HI., M.S.I. saya ucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kalian adalah inspirasku

Untuk seluruh dosen yang telah mengajar mata kuliah yang pernah saya masuki dan guru-guru di sekolah terima kasih telah memberikanku ilmu dengan penuh

kasih dan sayang juga kesabaran. Jasa kalian tak kan pernah terlupakan hingga akhir hayatku.

Kawan-kawan seperjuangan Ekonomi Syariah 2012, perkuliahan akan tidak ada rasa jika tanpa kalian, pasti tidak yang akan di kenang, tidak akan ada yang akan diceritakan pada masa depan. Mohon maaf jika ada salah kata, semoga kita semua berhasil menggapai cita-cita.

Terima kasih semuanya, karena telah menjadi bagian terindah dalam hidupku.

Wassalamualaikum Wr. Wb

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah tuhan semesta alam. Keselamatan dan kesejahteraan atas semulia-mulia Nabi dan Rasul junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, serta keluarga dan sahabat beliau.

Berkat taufik, hidayah dan inayah Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : “Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Tabungan iB Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”

Penulis menyadari dengan sepenuhnya dalam menyusun skripsi ini banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, dukungan, motivasi, dan sebagainya. Maka penulis menghaturkan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmadi Hasan, MH. Selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menyetujui dan menerima judul skripsi ini.
2. Bapak Rahman Helmi, S. Ag. MSI. Selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah

memberikan arahan dalam penulisan skripsi yang sesuai dengan kepentingan pengembangan Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

3. Bapak Dr. H. M. Hanafiah, M. Hum dan Bapak Lutpi Sahal, S.HI., M.SI selaku dosen pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
4. Kepada Perpustakaan Institut dan perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh karyawan dan karyawan yang telah memberikan jasa pelayanan yang baik dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan.
5. Pihak BNI Syariah Cabang Banjarmasin yang sudah bersedia menerima penulis melaksanakan penelitian, serta semua responden dan informan yang telah membantu penulis dalam memberikan data yang penulis perlukan dalam penyusunan skripsi ini.

Dan semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah swt melimpahkan rahmat, karunia-Nya, dan ganjaran yang berlipat ganda dari kebaikan mereka semua.

Banjarmasin, Juni 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	xi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Signifikansi Penelitian	5
E. Definisi Operasional	6
F. Kerangka Pemikiran	8
G. Hipotesis	8
H. Kajian Pustaka	9
I. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Tinjauan Umum Tabungan iB Hasanah	12
1. Pengertian Tabungan iB Hasanah	12
2. Fasilitas Tabungan iB Hasanah	12
3. Manfaat dari Tabungan iB Hasanah	12
4. Persyaratan Pembuatan Rekening	13
5. Nisbah Bagi Hasil Tabungan iB Hasanah	13

B.	Perilaku Konsumen	14	
1.	Teori Perilaku Konsumen	14	
2.	Pengertian Perilaku Konsumen	15	
3.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen	16	
C.	Keputusan Pembelian	30	
1.	Proses Keputusan Pembelian	31	
2.	Struktur Keputusan Pembelian	34	
BAB	III	METODE PENELITIAN	37
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	37	
B.	Lokasi Penelitian	37	
C.	Populasi dan Sampel	37	
D.	Data dan Sumber Data	39	
E.	Teknik Pengumpulan Data	40	
F.	Teknik Pengolahan Data	40	
G.	Desain Pengukuran	41	
H.	Teknik Analisis Data	44	
BAB	IV	HASIL PENELITIAN	50
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50	
B.	Identitas Responden	55	
C.	Analisis Deskripsi Variabel	58	
D.	Hasil Uji Instrumen Data.....	66	
E.	Hasil Pengujian Hipotesis	72	
BAB	V	PENUTUP	75
A.	Simpulan	75	
B.	Saran-Saran	76	
DAFTAR	PUSTAKA	77	
LAMPIRAN-LAMPIRAN			
DAFTAR	RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Biaya Tabungan iB Hasanah	13
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	42
Tabel 4.1 Profil Perusahaan	52
Tabel 4.2 Distribusi Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Distribusi Usia Responden.....	55
Tabel 4.4 Distribusi Tingkat Pendidikan Responden.....	56
Tabel 4.5 Distribusi Pekerjaan Responden	56
Tabel 4.6 Distribusi Pendapatan Responden.....	57
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Item Variabel Sikap.....	58
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Item Variabel Kebudayaan	60
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Keputusan Nasabah	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sikap.....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kebudayaan	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Keputusan Nasabah.....	69
Tabel 4.13 Rekapitulasi Analisis Korelasi dan Regresi Linier Berganda	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan (Uji F) ANOVA	72
Tabel 4.15 Perbandingan Signifikansi t dengan Alpa ($\alpha=0,05$).....	73