ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK MUAMALAT KC PALANGKA RAYA

SKRIPSI

OLEH

NOR AFNI OKTAVIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

TAHUN

2021 M/1442 H

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK MUAMALAT KC PALANGKA RAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

dalam Ilmu Ekonomi

Oleh :

NOR AFNI OKTAVIA

170101060701

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2021 M/1442 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama	: Nor Afni Oktavia
NIM	: 170101060701
Tempat/Tgl. Lahir	: Banturung, 06 Januari 1998
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis Islam

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

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 dikemudian 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, 28 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan,

Tanda Tangan



(Nor Afni Oktavia)

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	: Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Muamalat Palangka Raya
Ditulis oleh	: Nor Afni Oktavia
N I M	: 170101060701
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program	: Strata Satu (S-1)
Program Studi	: Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2021/2022
Tempat dan Tanggal Lahir	: Banturung, 06 Januari 1998
Alamat	: Jl. Trans Kalimantan km. 15 blok F No. 119, Sungai Lumbah, Kec. Alalak, Kabupaten Barito Kuala, Kalimantan Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Haris Faulidi Asnawi, Lc, M, Si
NIP. 197904102005011010

Banjarmasin, 25 Oktober 2021
Pembimbing I

Dra. Hj. Faridah, M.H.I.
NIP. 197506092000031003

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "*Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Muamalat KC Palangka Raya*", ditulis oleh Nor Afni Oktavia, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 09 November 2021

Dinyatakan **LULUS** dengan predikat: **A (83)**

Dekan Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari

NIP. 196006091988031003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Hj. Faridah, M.H.I. (Ketua)	1.
2. Muhammad Saleh, SIP.,M.A (Anggota)	2.
3. Fahruddin, S AB, M.E. (Anggota)	3.
4. Yusuf Asyahri, S.E.,M.M (Anggota)	4.

ABSTRAK

Oktavia, Nor Afni. 2021. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Muamalat Palangka Raya.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Dra. Hj. Faridah, M.H.I.

Kata kunci. Lokasi, Pelayanan, Pengetahuan, Produk, Promosi, Keputusan, Nasabah.

Bank muamalat palangka raya menjadi salah satu bank yang dijadikan nasabah untuk melakukan transaksi pembiayaan dan transaksi lainnya. Penelitian ini dilatar belakangi dengan tingkat persaingan antar bank yang semakin ketat serta keunggulan-keunggulan yang dimiliki antar bank tersebut. Sehingga keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah tidak terlepas dari kebijaksanaan pemasaran bank yang dipengaruhi oleh lokasi, pelayanan, pengetahuan, produk dan promosi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Lokasi, Pelayanan, Pengetahuan, Produk dan Promosi terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Muamalat Palangka Raya. Penelitian ini merupakan metode penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif melalui kuisioner yang disebarkan kepada nasabah bank muamalat palangka raya. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden, data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan SPSS Versi 22.

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa variabel Lokasi, Pelayanan, Pengetahuan, Produk dan Promosi berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Muamalat Palangka Raya.

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sesungguh-sungguhnya (urusan) yang lain dan hanya kepada-Nya lah hendaknya kamu berharap.”
(Q.S. Al-Insyirah : 6-8)

“Teruslah berbuat baik meski itu melelahkan, karena lelahnya akan hilang sedangkan pahalanya insyaallah akan terus ada”

(Ustadz Hanan Attaki, Lc)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahi robbil ‘alamin, atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Atas ridho Allah SWT ku persembahkan karya yang sangat istimewa ini untuk mereka yang istimewa.

Semua orang berjalan di bumi yang sama, di bawah langit yang sama dan juga diberi kesempatan yang sama, namun setiap orang mempunyai tujuan yang berbeda dan impian yang berbeda.

Kupersembahkan karya istimewa ini untuk kepada orang sangat ku kasihi dan ku sayangi yaitu kedua orang tuaku tercinta, sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih karena telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tidak mungkin dapat ku balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Terima kasih untuk kedua orang tuaku yang selalu memberikan do’a, dukungan dan motivasi serta selalu menasehatiku untuk menjadi lebih baik.

Terima kasih juga ku ucapkan untuk ibu Dra. Hj. Faridah, M.H.I. selaku dosen pembimbing akademik dan pembimbing skripsi. Karena telah membimbing dan memberi arahan dengan baik selama penulisan Skripsi ini.

Terima kasih untuk teman-teman yang selalu memberi dukungan, motivasi dan memberi semangat selama penulisan Skripsi ini.

Hanya kepada-Nya lah ku serahkan segala urusan, semoga semua jerih payahku selama ini diridhoi oleh Allah SWT, serta semoga selalu diberi kemudahan dalam segala sesuatunya untuk mencapai hari esok yang lebih cerah. Aamiin.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul " Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Muamalat Palangka Raya". Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penulis menyadari sepenuhnya, terselesaikannya Skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang telah membantu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M. Si dan Yusuf Asyahri,S.E.,M.E selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin.

4. Dra. H. Faridah, M.H.I. selaku Dosen Penasehak Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktu kepada penulis selama menyelesaikan Skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
7. Kedua orang tuaku tercinta, kakak serta adik-adikku tersayang. Yang telah memberikan do'a, kasih sayang, semangat dan dukungan secara moral maupun material.

Semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan pihak-pihak terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha dari Allah SWT semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah pengetahuan ekonomi dan bisnis islam.

Banjarmasin,

Penulis

(Nor Afni Oktavia)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ii

PERSETUJUAN iii

PENGESAHAN iv

ABSTRAK v

MOTTO vi

PERSEMBAHAN vii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xi

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA xiv

DAFTAR TABEL xx

DAFTAR GAMBAR xxi

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 8

C. Tujuan Penelitian 8

D. Manfaat Penelitian 9

E. Definisi Operasional 10

F. Kerangka Pemikiran 11

G. Hipotesis Penelitian 12
H. Penelitian Terdahulu 13
I. Sistematika Penulisan 14
BAB II LANDASAN TEORI 16
A. Perilaku Konsumen 16
1. Pengertian Perilaku Konsumen 16
2. Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Islam 17
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen 18
B. Pengambilan Keputusan 38
1. Pengertian Pengambilan Keputusan 38
2. Proses Pengambilan Keputusan 39
3. Tahap-Tahap Dalam Pengambilan Pembelian 44
BAB III METODE PENELITIAN 49
A. Jenis Penelitian 49
B. Lokasi Penelitian 50
C. Populasi Dan Sampel 50
D. Teknik Pengumpulan Data 52
E. Skala Pengukuran 52
F. Instrumen Penelitian 54
G. Teknik Analisis Data 57
H. Tahapan Penelitian 67

BAB IV DATA DAN ANALISIS 66

A. Gambaran Umum Bank Muamalat Palangka Raya 66

1. Sejarah Bank Muamalat Palangka Raya 66

2. Visi Dan Misi Bank Muamalat Palangka Raya..... 66

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Palangka Raya 68

B. Deskripsi Responden..... 69

1. Jenis Kelamin Responden 69

2. Usia Responden..... 70

C. Analisis Data 70

1. Uji Validasi Dan Uji Reliabilitas 70

2. Uji Asumsi Klasik..... 74

3. Analisis Regresi Linier Berganda 79

4. Uji Koefisien Determinasi 82

5. Uji Hipotesis 83

D. Hasil Analisis Data..... 87

BAB V PENUTUP..... 92

A. Kesimpulan 92

B. Saran 92

DAFTAR PUSTAKA..... 94

LAMPIRAN – LAMPIRAN 97

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata bahasa Arab ke dalam huruf Latin di dalam skripsi ini berpedoman pada surat Keputusan Bahasa Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	ta’	T	te
ث	s/a’	s/	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	h}a’	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha’	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	z/al	z/	zet (dengan titik di atas)
ر	ra’	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es

ش	syin	Sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a’	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a’	z}	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
لا	lam	L	‘el
م	mim	M	‘em
ن	nun	N	‘en
و	waw	W	We
ه	ha’	H	Ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya’	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبّر	ditulis	*mutakabbir*

القدوس	ditulis	al-qudu>s

III. Ta' *marbutah* di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	*ja>mi'ah*
مكتبة	ditulis	*maktabah*

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	*Al-maktabah al-jami>lah*

IV. Vokal pendek

ـَ	Fathah	ditulis	a
ـِ	Kasrah	ditulis	i

ِ			
ُ	Dammah	ditulis	u
شكر	Fathah	ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	Fathah + alif **كاملة**	ditulis ditulis	*a>* *ka>milah*
2	Fathah + ya mati **صلى**	ditulis ditulis	*a>* *s}alla*
3	Kasrah + ya mati **شديد**	ditulis ditulis	*i>* *syadi>d*
4	Dammah + wawu mati **صدور**	ditulis ditulis	*u>* *s}udu>r*

VI. Vokal rangkap

1	Fathah + ya mati **رويد**	ditulis ditulis	*ai* *ruwaidun*
2	Fathah + wawu mati **وفرعون ذي الأوتاد**	ditulis ditulis	*au* *wa fir'auna z/i al-auta>d*

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

أأنتم أشد خلقا	ditulis	*a'antum asyaddu khalqan*

VIII. Kata sandang alif + lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	*al-Qur'a>n*
الكتاب	ditulis	*al-kita>b*

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan di*idgamkan*

الصبح	ditulis	*as}-s}ubh}u*
الساهرة	ditulis	*as-sa>hirah*

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	*birru al-wa>lidaini*
بر الوالدين	ditulis	*Iz>a asy-syamsu*

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jawaban Responden 53

Tabel 1.2 Skala *Likert* 53

Tabel 1.3 Instrumen Penelitian 54

Tabel 2.1 Jenis Kelamin Responden 69

Tabel 2.2 Usia Responden..... 70

Tabel 2.3 Hasil Uji Validitas..... 71

Tabel 2.4 Hasil Uji Realibilitas..... 74

Tabel 2.5 Hasil Uji Multikolinieritas 75

Tabel 2.6 Hasil Uji *Park* 78

Tabel 2.7 Hasil Uji Normalitas 79

Tabel 2.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda..... 80

Tabel 2.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi 82

Tabel 2.10 Hasil Uji F 84

Tabel 2.11 Hasil Uji t 85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran 11

Gambar 2.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas 77