

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN JASA BANK TABUNGAN NEGARA (BTN)
KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA**



**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:
AYU TRI RAHAYU
13820114**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2018

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN JASA BANK TABUNGAN NEGARA (BTN)
KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA**



**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:

**AYU TRI RAHAYU
NIM. 13820114**

PEMBIMBING:

**JOKO SETYONO, SE., M.Si.
NIP: 19730702 200212 1 003**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2018

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh religiusitas, pengetahuan, pemasaran dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BTN Syariah dengan sampel yang diambil dengan metode purposive sampling. Pengumpulan data primer adalah dengan penyebaran kuesioner. Terdapat 50 kuesioner yang diolah dalam penelitian ini. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan software SPSS 23 untuk menguji data penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa religiusitas, pengetahuan, pemasaran dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa bank syariah. Secara parsial variabel religiusitas berpengaruh positif terhadap keputusan konsumsi dengan t hitung 2,284 dengan tingkat signifikan 0,027 dibawah 0,05. Variabel pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan konsumsi dengan t hitung 3,271 dengan tingkat signifikansi 0,002 dibawah 0,05. Sedangkan variabel pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumsi dengan t hitung 1,942 dengan tingkat signifikansi 0,058 diatas 0,05. Begitu pula dengan pemasaran yang tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumsi dengan t hitung 0,683 dengan tingkat signifikansi 0,498 diatas 0,05.

Kata Kunci: Keputusan Konsumen, Religiusitas, Pengetahuan, Pemasaran, Pelayanan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This research was conducted to examine the effect of religiosity, knowledge, marketing and service to customer decisions using the services of Bank Tabungan Negara Syariah of Yogyakarta Branch Office. The population in this research is the customer of BTN Syariah with the sample taken by the method of purposive sampling. The primary data collection is by distributing questionnaires. There are 50 questionnaires processed in this research. Data analysis in this study used multiple linear regression analysis using SPSS 23 software to test the research data. The results showed that religiosity, knowledge, marketing and service simultaneously have a significant effect on customer decisions using sharia bank services. Partially, the religiosity variable has a positive effect on consumption decision with t count 2,284 with significant level 0,027 below 0,05. Service variables have a significant positive effect on consumption decisions with t count 3.271 with a significance level of 0.002 below 0.05. While the knowledge variables do not significantly influence the consumption decision with t count 1.942 with a significant level of 0.058 above 0.05. Similarly, marketing has no significant effect on consumption decisions with t count 0.683 with a significant level of 0.498 above 0.05.

Keywords: *Consumer Decision, Religiosity, Knowledge, Marketing, Service*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta FM-UINSK-BM-05-03/RO

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Sdri. Ayu Tri Rahayu

Kepada.

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Ayu Tri Rahayu

NIM : 13820114

Judul Skripsi : **Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Februari 2018

Pembimbing

JOKO SETYONO, SE., M.Si.
NIP: 19730702 200212 1 003



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta FM-UINSK-BM-05-03/RO

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-835 /UN.02/DEB/PP.05.3/3/2018

Skripsi/tugas akhir dengan judul:

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ayu Tri Rahayu
NIM : 13820114
Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa, 27 Februari 2018
Nilai Munaqasyah : A

✓ Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH:

Ketua Sidang

Joko Setyono, SE., M.Si.
NIP: 19730702 200212 1 003

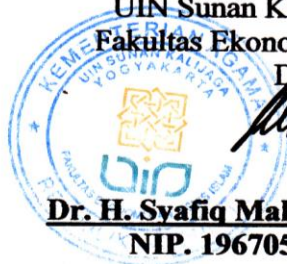
Penguji I

Dr. Abdul Haris, M.Ag.
NIP. 19710423 199903 1 001

Penguji II

Drs. A. Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.
NIP. 19661199 199203 1 002

Yogyakarta, 01 Maret 2018
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dekan,



Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuhu

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ayu Tri Rahayu
NIM : 13820114
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Bank Tabungan Negara (Btn) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuhu

Yogyakarta, 22 Februari 2018



Ayu Tri Rahayu
NIM. 13820114

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ayu Tri Rahayu
NIM : 13820114
Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Yogyakarta

Pada Tanggal 22 Februari 2018

Yang Menyatakan,



(Ayu Tri Rahayu)

MOTTO

DREAM BIG

WORK HARD

STAY FOCUS

AND

SURROUND YOURSELF

WITH GOOD PEOPLE

GREAT THINGS NEVER CAME FROM COMFORT ZONES



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Bapak Haerul Saleh dan Ibu Hajaroh tercinta yang senantiasa memberikan doa dan limpahan kasih sayang yang tak ternilai harganya.

Kakak-kakakku, Asri Rachmatika Dewi, Hardiansyah Prabakti, Iis Aprianti, Ihsan Eka Nugraha, dan adikku Dimas Nugraha yang selalu memberikadn dukungan dan semangat.

Sahabat-sahabat dan teman-teman tercinta, yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu memberikan yang terbaik bagi mahasiswanya.

Keluarga besar mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2013

Beserta Almamater Tercinta

UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	s_	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	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	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	T	te (dengantitik di bawah)
ظ	Za'	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

ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	W
ها	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah		Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' Marbuttah

Semua *ta' marbuttah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	Ditulis	<i>karamah al-auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U
فعل	Fathah	Ditulis	<i>fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif	Ditulis	A
جاهلية	Ditulis	Jahiliyyah
2. Fathah + ya' mati	Ditulis	A
تنسي	Ditulis	Tansa
3. Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
كريم	Ditulis	Karim
4. Dhammah + wawumati	Ditulis	U
فروض	Ditulis	Furud

F. Vokal Lengkap

1. Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	Bainakum
2. Fathah + wawumati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	Qaul

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أأنتم	Ditulis	a'antum
أعدت	Ditulis	u'iddat
لئن شكرتم	Ditulis	la'insyakartum

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf Qamariyyah maka ditulis menggunakan huruf awal "al"

القرآن	Ditulis	al-Qur'an
القياس	Ditulis	al-Qiyaz

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis sesuai dengan huruf pertama Syamsiyyah tersebut

السماء	Ditulis	as-Sama'
--------	---------	----------

الشَّمْس	Ditulis	asy-Syams
----------	---------	-----------

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>zawi al-furud</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbal-‘alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas nikmat, hidayah serta karunia-Nya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam selalu penulis haturkan kepada nabi Muhammad SAW, yang senantiasa penulis tunggu syafaatnya di yaumul qiyamah nanti. Setelah melalui proses yang cukup panjang, Alhamdulillah skripsi atau tugas akhir ini dapat diselesaikan meskipun masih jauh dari kesempurnaan.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafik Mahmadah Hanafi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Joko Setyono, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Misnen Ardiansyah, SE., M.Si., Ak., CA. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya dari awal proses perkuliahan hingga akhir semester.
5. Bapak Joko Setyono, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan kritik dan saran serta memberikan motivasi selama menyusun skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberi pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan.

7. Seluruh pegawai dan staff tata usaha Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Seluruh karyawan BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta yang telah memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian dan membantu memberikan data yang dibutuhkan penulis.
9. Orang tua tercinta Bapak Haerul Saleh dan Ibu Hajaroh serta kakak-kakak tersayang Ihsan Aristia Eka Nugraha, Asri Rachmatika Dewi, Iis Aprianti, dan Hardiansyah Prabakti, dan adikku tersayang Muhammad Dimas Nugraha serta seluruh keluarga atas segala doa, motivasi, dukungan, dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.
10. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah 2013, khususnya PS C yang telah bersama-sama menempuh pendidikan bersama.
11. Sahabat terbaik Valinta (ibul), Khoirunisa Puspita (pitong), Riani Nur Fajrina, dan Rahmat Akbar yang selalu memberikan semangat serta tempat berbagi cerita dan keluh kesah.
12. Anggota Semut (Sasa, Atun, Palin, Pitong, Uci, Anis) dan Kotes (Yopi, Ferry, Fatur, Bimo, Mail, Mario, Doddy, Aufar, Rifan, Aufa, Riesdy) yang telah berjuang bersama-sama, menemani serta menajdi tempat berbagi cerita, canda dan tawa.
13. Semua yang telah mendukung dan mendoakan yang tidak bias disebutkan satu per satu. Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka semua dengan karunia-Nya serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amin Yaa Rabbal Alamin.

Yogyakarta, 22 Februari 2018



Ayu Tri Rahayu
NIM. 13820114

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Pembahasan	7
 BAB II LANDASAN TEORI	 9
A. Landasan Teori	9
1. Konsep Bank Syariah	9
a. Pengertian Bank Syariah	9
b. Dasar Perbankan Syariah	11
c. Prinsip Bank Syariah	12
2. Keputusan Konsumen	16
a. Teori Konsumsi	16
b. Perilaku Konsumen	17
c. Perilaku Konsumen Dalam Pandangan Islam	19

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	20
e. Proses Pengambilan Keputusan Konsumen	22
3. Faktor Religiusitas	25
4. Faktor Pengetahuan	28
5. Faktor Pemasaran	31
a. Teori Pemasaran	31
b. Tujuan Pemasaran	33
c. Strategi Pemasaran Produk	34
6. Faktor Pelayanan	35
7. BTN Syariah Yogyakarta	41
B. Telaah Pustaka	42
C. Kerangka Berfikir	46
D. Pengembangan Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Rancangan Penelitian	49
1. Jenis Dan Sumber Data	49
2. Populasi Dan Sampel	49
3. Variabel Penelitian	50
B. Teknik Pengumpulan Data	51
C. Metode Analisis Data	52
1. Analisis Deskriptif	52
D. Teknik Penyajian Instrument	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reliabilitas	53
E. Uji Asumsi Klasik	53
1. Uji Normalitas	53
2. Uji Multikolinieritas	54
3. Uji Heterokedastisitas	54
F. Analisis Regresi Linier Berganda	54
G. Pengujian Hipotesis	55

1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	55
2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T)	55
3. Koefisien Determinasi (R^2)	56
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	57
A. Karakteristik Responden	57
B. Hasil Penelitian	60
1. Uji Instrument Penelitian	60
a. Uji Validitas	60
b. Uji Reliabilitas	61
2. Analisis Data	62
a. Uji Asumsi Klasik	62
1) Uji Normalitas	62
2) Uji Multikolinearitas	63
3) Uji Heterokedastisitas	63
b. Regresi Linier Berganda	64
c. Uji Hipotesis	66
1) Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66
2) Uji Simultan (Uji F)	66
3) Uji Parsial (Uji T)	67
C. Pembahasan	69
1. Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa BTN Syariah Yogyakarta	69
2. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa BTN Syariah Yogyakarta	70
3. Pengaruh Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa BTN Syariah Yogyakarta	71
4. Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa BTN Syariah Yogyakarta	72
BAB V PENUTUP	74

A. Kesimpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	I



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Antara Bank Syariah Dan Bank Konvensional	10
Tabel 2.2 Ringkasan Telaah Pustaka	43
Tabel 3.1 Indikator Kuesioner	51
Tabel 3.2 Skala Linkert	52
Tabel 4.1 Tabel Penyebaran Kuesioner	57
Tabel 4.2 Usia Responden	58
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.5 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan (Uji F)	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial (Uji T)	67

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Terjemahan Ayat Al-Quran.....	I
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	II
Lampiran 3 Hasil Olah Data Ms. Excel	VI
Lampiran 4 Skor Hasil Pengumpulan Angket Responden	IX
Lampiran 5 Hasil Output SPSS 23.00.....	XII
Lampiran 6 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	XX
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian.....	XXI
Lampiran 8 Curriculum Vitae	XXV

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Secara umum bank mempunyai peran utama yaitu sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) atau dengan kata lain sebagai penghimpun dana dan menyalurkan kembali dalam bentuk fasilitas pembiayaan kepada pihak-pihak lain yang memerlukan dana. Sebelum kebangkitan kembali sistem ekonomi Islam, kaum muslim hanya mempunyai satu pilihan bank untuk memenuhi kebutuhan finansialnya yaitu bank konvensional. Kebangkitan Islam diakhir tahun 1960an memberikan inisiatif kepada umat Islam untuk bertransaksi dalam suatu sistem keuangan yang sejalan dengan keyakinan agama mereka, yaitu bank Islam atau bank syariah (Selamat dan Abdul-Khadir, 2012: 87).

Pengembangan sistem perbankan syariah di Indonesia dilakukan dalam kerangka *dual banking system* atau sistem perbankan ganda dalam kerangka Arsitektur Perbankan Indonesia (API), untuk menghadirkan alternatif jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat Indonesia. Secara bersama-sama, sistem perbankan syariah dan perbankan konvensional secara sinergis mendukung mobilisasi dana masyarakat secara lebih luas untuk meningkatkan kemampuan pembiayaan bagi sektor-sektor perekonomian nasional.

Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan. Dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih

bervariatif, perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat diminati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali.

Dengan konteks pengelolaan perekonomian makro, meluasnya penggunaan berbagai produk dan instrumen keuangan syariah akan dapat merekatkan hubungan antara sektor keuangan dengan sektor riil serta menciptakan harmonisasi di antara kedua sektor tersebut. Semakin meluasnya penggunaan produk dan mengurangi transaksi-transaksi yang bersifat spekulatif, sehingga mendukung stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan, yang pada gilirannya akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian kestabilan harga jangka menengah-panjang.

Dengan telah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang terbit tanggal 16 juli 2008, maka pengembangan industri perbankan syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi. Dengan progres perkembangannya yang inmpresif, yang mencapai rata-rata pertumbuhan aset lebih dari 65% pertahun dalam lima tahun terakhir, maka diharapkan peran industri perbankan syariah dalam mendukung perekonomian nasional akan semakin signifikan.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Langkah strategis pengembangan perbankan syariah yang diupayakan adalah pemberian izin kepada bank umum konvensional untuk membuka kantor cabang unit usaha syariah (UUS) atau konversi sebuah bank konvensional menjadi bank syariah. Langkah strategis ini merupakan respon dan inisiatif sejak diberlakukannya UU Nomor 10 Tahun 1998, UU Nomor 23 Tahun 1999, dan Nomor 9 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia, perkembangan sstem keuangan syariah semakin kuat dengan ditetapkannya dasar dasar hukum operasionalnya dan memberikan peluang lebih besar bagi pengembangan bank syariah.

Dari perspektif teoritis, perbankan syariah berbeda dengan bank konvensional karena bank syariah menerapkan prinsip-prinsip syariah (hukum Islam). Sumber hukum Islam yang utama adalah al-Quran dan hadits. Selain

menggunakan kata sumber, juga digunakan kata dalil yang berarti keterangan yang dijadikan bukti alasan suatu kebenaran. Selain itu, *ijtihad*, *ijma* (kesepakatan para ulama) dan *qiyas* (analogi) juga merupakan sumber hukum karena sebagai alat bantu untuk sampai ke hukum-hukum yang dikandung oleh al-Quran dan sunnah Rasulullah SAW. Perbankan syariah memberikan layanan bebas bunga pada nasabahnya. Bunga (riba) dilarang dalam Islam, yaitu bank tidak diperbolehkan melakukan pembayaran maupun penarikan bunga dalam semua bentuk transaksi. Sebuah fitur unik ditawarkan oleh bank syariah yakni sistem *profit-and-loss-sharing* (bagi-untung-dan-rugi). Meskipun banyak sekali kontrak dalam Islam, namun ada beberapa jenis transaksi yang penting seperti *mudharabah* (kontrak permodalan), *musyarakah* (kontrak kemitraan atau *partnership*) (Lewis dan Latifa, 2005: 11-14).

Setelah dua dekade lebih bank syariah berjalan, ternyata bank syariah masih belum menjadi pilihan utama masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan. Meskipun pertumbuhan aset perbankan syariah mengalami peningkatan signifikan tiap tahun. Dalam peraturan global, baik bank konvensional maupun bank syariah dituntut untuk bisa bersaing secara sehat di pasar yang semakin kompetitif.

Pada tahun 2008 muncul trend baru pembentukan bank syariah melalui mekanisme akuisi dan konversi dari bank konvensional menjadi bank syariah. Trend ini muncul setelah disahkannya UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan mengenai konversi bank konvensional menjadi bank syariah yang menjadikan semakin menambah ruang bagi bank dan lembaga keuangan syariah lainnya untuk semakin melebarkan sayapnya dikancah industri keuangan di Indonesia.

BTN (Bank Tabungan Negara) Syariah merupakan *Strategic Business Unit* (SBU) dari bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, yang salah satu tujuan pendiriannya adalah meningkatkan ketahanan bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha dan memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

Sebagai bagian dari BTN yang merupakan bank BUMN, BTN Syariah menjalankan fungsi intermediasi dengan menghimpun dana dari masyarakat melalui produk-produk giro, tabungan, dan deposito. Lalu menyalurkan kembali ke sektor riil melalui berbagai produk pembiayaan KPR, multiguna, investasi, dan modal kerja. Sesuai mottonya “maju dan sejahtera bersama” maka BTN Syariah mengutamakan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam penerapan imbal hasil antar nasabah dan bank.

Pada kuartal III-2017, Unit Usaha Syariah Bank BTN mencatatkan laba bersih sebesar Rp. 313,77 miliar. Jumlah tersebut naik sekitar 36,31% dari tahun lalu. Dimana pada tahun lalu, unit usaha syariah hanya mencatatkan Rp. 230,19 miliar. Pencapaian laba bersih bank BTN Syariah disokong kenaikan pembiayaan yang mencapai Rp. 16,54 triliun. Jumlah tersebut naik 26,89% dari tahun sebelumnya yang hanya Rp. 13,03 triliun. Meningkatnya jumlah pembiayaan juga sejalan dengan membaiknya rasio pembiayaan bermasalah (*Non-Performing Financial/NPF*) cross. Tercatat NPF BTN Syariah hanya sebesar 1,12% pada September 2016 dan 0,84% pada tahun 2017. Sejalan dengan pembiayaan yang terus membaik, bank BTN Syariah juga mencatatkan kenaikan dana pihak ketiga (DPK). Per September 2017, DPK bank BTN Syariah tercatat naik sebesar 29,83% atau sekitar Rp. 17,386 triliun. Atas kinerja positifnya tersebut, bank BTN syariah mencatatkan peningkatan nilai aset sebesar 29,26% atau sekitar Rp. 24,084 triliun.

Disisi lain perkembangan perbankan syariah di Indonesia masih banyak mengalami kendala. Pada kenyataannya mayoritas nasabah perbankan syariah merupakan “nasabah mengambang” yang mengedepankan motif keuntungan, sehingga dapat berpindah ketika suku bunga simpanan di bank konvensional lebih menguntungkan. Kelompok nasabah ini biasanya mempunyai rekening ganda, baik di bank syariah maupun di bank konvensional, sehingga dapat dengan mudah melakukan tindakan arbitrase. Hanya sekitar 20% nasabah yang benar-benar loyal menyimpan dananya di bank syariah karena alasan religious. Sebagian kecil nasabah lainnya karena faktor terpaksa, misalnya mengikuti aturan tempat bekerja yang bekerja sama dengan bank syariah.

Kendala lain yang dihadapi oleh perbankan syariah ialah kurangnya sosialisasi ke masyarakat tentang keberadaan bank syariah. Sosialisasi tidak hanya sekedar memperkenalkan keberadaan bank syariah di suatu tempat, tetapi juga memperkenalkan mekanisme, produk bank syariah dan instrumen keuangan bank syariah kepada masyarakat.

Kebanyakan masyarakat memang sudah tahu apa itu bank syariah, tetapi mereka tidak mengetahui produk-produk yang ditawarkan bank syariah, sehingga masyarakat yang tidak tahu produk-produk bank syariah tentunya tidak akan berminat untuk menggunakan jasa bank syariah karena mereka menganggap bahwa fasilitas penunjang yang diberikan masih kalah dengan fasilitas yang ditawarkan oleh bank konvensional, kecuali orang yang mempunyai keinginan kuat menabung pada bank syariah dikarenakan menghindari unsur riba. Pemahaman dan pengetahuan masyarakat mengenai bank syariah juga akan mempengaruhi pandangan masyarakat mengenai bank syariah itu sendiri. Secara mudahnya, pandangan masyarakat terhadap bank syariah tergantung dengan apa yang mereka ketahui. Jika pengetahuan tentang bank syariah rendah maka dalam memandang dan keinginan untuk menjadi nasabah bank syariah tentunya rendah pula.

Sejak awal perkembangan bank syariah pada sekitar tahun 2000-an, perbankan syariah mulai dikenal khususnya di kalangan masyarakat. Tetapi informasi yang mereka peroleh hanya sekilas saja tentang perbankan syariah. Kurangnya sosialisasi dan sulitnya akses bank syariah menjadi salah satu alasan masyarakat lebih akrab dan memilih bank konvensional. Ini adalah salah satu kendala yang dihadapi perbankan syariah di Indonesia saat ini, ditambah lagi tingkat pengetahuan yang kurang terhadap bank syariah menjadikan masyarakat lebih memilih bank konvensional untuk kebutuhan transaksinya.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis bermaksud meneliti tentang faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah. Oleh sebab itu penulis menggunakan judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN

JASA BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA”.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah faktor religiusitas memberikan pengaruh kepada keputusan nasabah dalam menggunakan jasa BTN Syariah Yogyakarta?
2. Apakah faktor pengetahuan memberikan pengaruh kepada keputusan nasabah dalam menggunakan jasa BTN Syariah Yogyakarta?
3. Apakah faktor pemasaran memberikan pengaruh kepada keputusan nasabah dalam menggunakan jasa BTN Syariah Yogyakarta?
4. Apakah faktor pelayanan memberikan pengaruh kepada keputusan nasabah dalam menggunakan jasa BTN Syariah Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menjelaskan seberapa besar faktor religiusitas memberikan pengaruh kepada keputusan nasabah dalam menggunakan jasa BTN Syariah Yogyakarta.
2. Menjelaskan seberapa besar faktor pengetahuan memberikan pengaruh kepada keputusan nasabah dalam menggunakan jasa BTN Syariah Yogyakarta.
3. Menjelaskan seberapa besar faktor pemasaran memberikan pengaruh kepada keputusan nasabah dalam menggunakan jasa BTN Syariah Yogyakarta.
4. Menjelaskan seberapa besar faktor pelayanan memberikan pengaruh kepada keputusan nasabah dalam menggunakan jasa BTN Syariah Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, seperti:

1. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah, diharapkan dapat memberikan informasi kepada nasabah dalam pertimbangan dan pengambilan keputusan untuk berinventasi dan melakukan pembiayaan di bank syariah.
2. Dengan adanya pendekatan dan variabel yang digunakan dapat memberikan manfaat kepada akademisi dalam pengembangan ilmu ekonomi, khususnya ekonomi keuangan syariah atau ilmu ekonomi perbankan syariah.
3. Menjadi sumber pembelajaran dan kajian lebih lanjut bagi penelitian berikutnya yang berkenaan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah di Indonesia.

E. Sistematika Pembahasan

Penyusunan skripsi ini akan disajikan secara sistematis, dengan menggunakan lima bab pembahasan yang didalamnya terdiri dari sub-sub bab sebagai perinciannya. Adapun sistematika pembahasannya sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan merupakan bab yang akan menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori merupakan bab yang berisi tentang kerangka teori, telaah pustaka, pengembangan hipotesis, dan kerangka penelitian.

Bab III Metode Penelitian berisi tentang rancangan penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, variabel penelitian, metode pengumpulan data, pengujian instrumen serta metode analisis data.

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan merupakan bab yang berisi tentang hasil penelitian berupa pengaruh religiusitas, pengetahuan, pemasaran, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.

Bab V Penutup yang berisi kesimpulan dan jawaban rumusan masalah dalam penelitian ini, juga saran dan masukan, serta kekurangan yang ada dalam penelitian ini sebagai bahan analisis lebih lanjut di masa yang akan datang.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat diberikan suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif signifikan religiusitas terhadap keputusan nasabah menggunakan BTN Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,284 > 2,01410$). Berdasarkan analisis data tersebut menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan ada pengaruh positif signifikan religiusitas terhadap keputusan konsumsi telah terbukti kebenarannya. Hal ini berarti bahwa ketika religiusitas yang dimiliki oleh nasabah meningkat maka keputusan menggunakan bank syariah juga akan meningkat.
2. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan BTN Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,942 < 2,01410$) dan tingkat signifikansi $0,058 > 0,05$. Berdasarkan hasil analisis data ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan ada pengaruh positif signifikan pengetahuan terhadap keputusan konsumsi tidak terbukti kebenarannya. Hal ini mengindikasikan bahwa meningkatnya pengetahuan tidak menjamin akan terjadinya keputusan menggunakan bank syariah yang meningkat.
3. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pemasaran terhadap keputusan nasabah menggunakan BTN Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($0,683 < 2,02809$) dan tingkat signifikansi $0,498 > 0,05$. Berdasarkan hasil analisis data ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan ada pengaruh positif signifikan pemasaran terhadap keputusan konsumsi tidak terbukti kebenarannya. Hal ini mengindikasikan bahwa meningkatnya pemasaran tidak menjamin akan terjadinya keputusan nasabah menggunakan bank syariah meningkat.

4. Terdapat pengaruh positif signifikan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan BTN Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,271 > 2,01410$) dan tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$. Berdasarkan analisis data tersebut menunjukkan bahwa hipotesis keempat yang menyatakan ada pengaruh positif signifikan pelayanan terhadap keputusan konsumsi telah terbukti kebenarannya. Hal ini berarti bahwa ketika pelayanan yang diberikan oleh BTN Syariah Kantor Cabang Yogyakarta memuaskan maka keputusan nasabah menggunakan jasa bank syariah juga akan meningkat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Disarankan untuk Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Yogyakarta adalah untuk selalu bias meningkatkan promosi dan kegiatan nasabah yang erat kaitannya dengan nasabah. Karena pemasaran yang baik akan meningkatkan pengetahuan nasabah mengenai produk-produk yang ditawarkan pada bank syariah.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku yang sudah ada. Selain itu pihak kampus harus selalu meningkatkan kualitas karya hasil penelitian bagi semua mahasiswanya.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian sejenis, diharapkan bisa menambahkan responden dengan obyek penelitian yang berbeda dengan skala lebih besar, sehingga hasil penelitian dapat bervariasi. Selain itu, peneliti selanjutnya sebaiknya mengadakan pengembangan penelitian ini dengan menambah atau mencari variabel lain selain religiusitas, pengetahuan,

pemasaran, dan pelayanan karena masih banyak faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ali, Farid, dan Gau Kadir. 2014. *Manajemen Penelitian Berbasis Sasaran*. Bandung: PT. Retika Aditama.
- Ancok, D. dan Surono, F. N. 1994. *Psikologi Islam Solusi Atas Problem-Problem Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Antonio, M. S. 2001. *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Chapra, M. Umer. 2000. *Sistem Moneter Islam*. Terjemahan Ikhwan Abidin B. Jakarta: Gema Insani Press.
- Ghazali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Edisi Ke-5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Husein, Umar. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ikatan Banker Indonesia. 2013. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jalaludin. 2010. *Psikologi Agama*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Karim, Adiwarman. 2004. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kartajaya, Hermawan, dan Muhammad Syakir Sula. 2006. *Syariah Marketing*, Cetakan 1. Bandung: Mizan.
- Kasmir, Jakfar. 2004. *Studi Kelayakan Bisnis*, Cetakan 2. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Lewis, Mervyn K. dan Latifa M. Algaoud. 2005. *Perbankan Syariah: Prinsip, Praktik dan Prospek*. Terjemahan Burhan Wirasubrata. Jakarta: Serambi Ilmu Semesta.

Nor, Juliansyah. 2011. *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Group.

Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.

Selamat, Zarehan dan Abdul-Khadir Hazlina. 2012. Attitude and Patronage Factors of Bank Customers in Malaysia: Muslim and non-Muslim Views. *Journal of Islamic Economics, Banking and Finance*, Vol.8, (No.4) : 87-100.

Siswanto. 2007. *Kesehatan Mental Konsep, Cakupan dan Pengembangannya*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: Refika Aditama.

Tjiptono, Fandi, dan Gregorius Chandra. 2005. *Service And Quality Satisfication*. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.

Widarjono, Agus. 2010. *Analisis Statistika Multivariat Terapan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Jurnal:

Utomo, Toni Prasetyo. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri, Kantor Cabang Malang). *Jurnal Ilmiah: Universitas Brawijaya Malang*.

Widjaja, Andrianto. 2012. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk. *Jurnal Ilmiah: Sekolah Tinggi Manajemen LABORA*.

- Cahyani, Putrid Dwi. 2016. *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta*. Jurnal Bisnis Dan Manajemen, Volume 6 (2), Oktober 2016. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Jatun, Rengganing, Dan Rizal Hari Magnadi. 2015. *Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Mengambil Pembiayaan Pada Kospin Jasa Layanan Syariah Pekalongan*. Diponegoro Journal of Management, Volume 4 Nomor 22 Tahun 2015. Universitas Diponegoro Semarang.
- Yulianto, Fiman, Agung Yuniarinto Dan Surachman. 2010. *Analisis Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Terhadap Pertimbangan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Di Kota Medan*. Wacana: Volume 13 Nomor 4 Oktober 2010. Universitas Brawijaya.

Skripsi:

- Mukromin, Muhammad. 2017. *Pengaruh Religiusitas, Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan Dan Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Pada Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)*. Universitas Islam Negeri Yogyakarta.
- Sulistiyono, Muhamad Aris. *Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Promosi Dan Tingkat Pendapatan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Banksyariah (Studi Pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Kas FE Condongcatur Yogyakarta)*. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Peraturan dan publikasi pemerintah:

Pasal 1 angka 7 UU Nomor 21 Tahun 2008 Perbankan Syariah

Website:

[http://www.bi.go.id/web/id/Perbankan/Ikhtisar+Perbankan/Lembaga+Perbankan/\(2013\).Ikhtisar Perbankan](http://www.bi.go.id/web/id/Perbankan/Ikhtisar+Perbankan/Lembaga+Perbankan/(2013).Ikhtisar+Perbankan). Diakses pada 11 september 2017. Pukul 15.25 WIB.

<http://www.btn.co.id/id/Syariah/Produk/Produk-Pembiayaan/KPR-BTN-Sejahtera-iB-%28FLPP%29> diakses pada 11 september 2017. pukul 14.50 WIB.

<http://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Contents/Default.aspx> diakses pada jam 16.33 tanggal 9 januari 2018

LAMPIRAN 1

TERJEMAHAN AYAT AL-QURAN

No.	Hal	Nama Surat: Ayat	Terjemahan
1.	15	Al-Baqarah: 279	<i>"Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan menerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya".</i>
2.	28	Al-Baqarah: 168	<i>"Hai sekalian manusia, makanlah yang halal bagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu".</i>
3.	37	Al-Baqarah: 208	<i>"Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam secara keseluruhannya, dan janganlah kamu turut langkah-langkah setan. Sesungguhnya setan itu musuh yang nyata bagimu".</i>
4.	43	Az-Zumar: 9	<i>"...Katakanlah: "Adakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang yang tidak mengetahui?" Sesungguhnya orang yang berakallah yang dapat menerima pelajaran."</i>
5.	47	An-Nisaa: 29	<i>"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu."</i>

LAMPIRAN 2

KUESIONER

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA

Assalamu 'alaikum wr. Wb.

Dengan hormat,

Dengan ini saya:

Nama : Ayu Tri Rahayu

NIM : 13820114

Fakultas/Jurusan : Ekonomi Dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Bermaksud melakukan penelitian dengan judul skripsi Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Untuk keperluan tersebut, saya memohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr./Sdri. yang telah saya pilih sebagai responden untuk mengisi kuesioner ini, untuk kemudian data yang didapatkan diolah sehingga karya ilmiah saya dapat terselesaikan. Saya sangat mengharapkan jawaban dari Bapak/Ibu/Sdr./Sdri. benar, jujur dan akurat. Adapun data yang terisi berupa identitas akan terjamin kerahasiaannya.

Atas ketersediaan dan partisipasi dari Bapak/Ibu/Sdr./Sdri. dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Ayu Tri Rahayu

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner:

- Bacalah semua pertanyaan dengan baik
- Berilah tanda checklist ($\checkmark$) untuk menjawab setiap pertanyaan
- Dalam menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini tidak ada jawaban yang salah

B. Identitas Responden

Petunjuk: pilih salah satu dengan memberi tanda ' $\checkmark$ ' sesuai dengan keadaan bapak/ibu sekarang ini.

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
3. Usia :
☐ 20-25 ☐ 31-35 ☐ 41-45
☐ 26-30 ☐ 36-40 ☐ > 45
4. Status Pernikahan :
☐ Menikah ☐ Belum Menikah
5. Pekerjaan :
☐ PNS ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya
☐ Karyawan ☐ Petani
6. Agama :
☐ Islam ☐ Budha ☐ Katolik
☐ Hindu ☐ Kristen ☐ Lainnya
7. Lama menjadi nasabah
☐ < 1 tahun ☐ 3 – 5 tahun
☐ 1 – 3 tahun ☐ > 5 tahun
8. Penghasilan Perbulan :
☐ < Rp. 2.000.000 ☐ Rp. 4.000.001 – Rp. 6.000.000
☐ Rp. 2.000.001 – Rp. 4.000.000 ☐ > Rp. 6.000.000

C. Pernyataan

Petunjuk: tanggapilah pernyataan berikut dengan memberikan tanda ‘√’ pada penilaian yang paling anda anggap tepat.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral/Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Religiusitas						
1	Saya mempertimbangkan prinsip syariah dalam menabung					
2	Saya menyadari bahwa pemberlakuan sistem bunga adalah riba					
3	Pembiayaan di BTN Syariah sesuai dengan prinsip syariah					
4	Sistem bagi hasil lebih adil dan menentramkan					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Pengetahuan						
1	Saya mengetahui produk BTN Syariah sesuai dengan prinsip syariah					
2	Saya mengetahui produk BTN Syariah dari hubungan sosial dalam masyarakat					
3	Saya mengetahui produk BTN Syariah berdasarkan pengalaman/saudara/keluarga					
4	Saya mengetahui produk BTN Syariah dari internet, media elektronik, dan media massa					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Pemasaran						
1	Iklan dan promosi produk BTN Syariah dilakukan di banyak media					
2	Informasi produk BTN Syariah di media masa dan elektronik jelas					
3	Pihak BTN Syariah melakukan promosi melalui pendekatan personal/individual					
4	Program promosi dari BTN Syariah membuat saya mengenal lebih banyak tentang produk yang ditawarkan					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Pelayanan						
1	Pegawai memberikan pelayanan secara cepat dan jelas					
2	Pegawai bersikap ramah dalam melayani nasabah					
3	Fasilitas yang dimiliki BTN Syariah memadai					
4	Saya memutuskan menjadi nasabah karena kesigapan petugas dalam melayani					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Keputusan menggunakan jasa BTN Syariah						
1	Saya menggunakan jasa BTN Syariah karena sesuai dengan prinsip syariah					
2	Saya menabung di BTN Syariah karena bebas riba					
3	Saya menabung di BTN Syariah karena pelayanan yang diberikan memuaskan					
4	Saya menggunakan bank syariah karena produk yang ditawarkan dipromosikan dengan baik					

LAMPIRAN 3

HASIL OLAH DATA MS. EXCEL

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	30	60.0	60.0	60.0
	Wanita	20	40.0	40.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25	13	26.0	26.0	26.0
	26-30	7	14.0	14.0	40.0
	31-35	11	22.0	22.0	62.0
	36-40	7	14.0	14.0	76.0
	41-45	6	12.0	12.0	88.0
	>45	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Status Pernikahan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menikah	38	76.0	76.0	76.0
	Belum Menikah	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	9	18.0	18.0	18.0
	Karyawan	23	46.0	46.0	64.0
	Wiraswasta	8	16.0	16.0	80.0
	Petani	3	6.0	6.0	86.0
	Lainnya	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Agama

Agama

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Islam	50	100.0	100.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Lama Menjadi Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 tahun	17	34.0	34.0	34.0
	1 – 3 tahun	21	42.0	42.0	76.0
	3 – 5 tahun	8	16.0	16.0	92.0
	> 5 tahun	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

g. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan

Penghasilan Perbulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 2.000.000	15	30.0	30.0	30.0
	Rp. 2.000.001 – Rp. 4.000.000	17	34.0	34.0	64.0
	Rp. 4.000.001 – Rp. 6.000.000	12	24.0	24.0	88.0
	> Rp. 6.000.000	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

LAMPIRAN 4

SKOR HASIL PENGUMPULAN ANGKET RESPONDEN

N O	RELIGIUSITAS				X 1	PENGETAHUAN				X 2	PEMASARAN				X 3	PELAYANAN				X 4	KEPUTUSAN KONSUMSI				Y
	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4		X2 1	X2 2	X2 3	X2 4		X3 1	X3 2	X3 3	X3 4		X4 1	X4 2	X4 3	X4 4		Y11	Y12	Y13	Y14	
1	5	4	3	4	16	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
2	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	4	4	3	2	13	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
5	5	5	3	3	16	3	4	4	5	16	3	3	3	3	12	4	5	5	3	17	4	3	4	3	14
6	4	3	2	1	10	2	3	3	4	12	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	2	2	3	3	10
7	3	3	3	4	13	3	4	3	5	15	4	4	3	5	16	4	5	4	4	17	3	4	5	4	16
8	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
9	5	4	4	4	17	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
10	5	4	4	4	17	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17
11	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
12	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
13	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
14	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
15	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17
16	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17
19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

20	5	5	4	5	19	4	5	4	4	17	4	3	4	3	14	5	4	4	4	17	5	4	5	4	18
21	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
22	3	4	3	4	14	4	5	5	4	18	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19
23	4	5	4	5	18	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	5	5	4	5	19	5	4	4	4	17
24	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	3	4	15	4	5	4	3	16
25	5	3	3	3	14	3	4	4	3	14	2	2	3	4	11	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14
26	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	4	5	4	4	17	4	4	5	3	16
27	4	3	3	4	14	4	2	4	3	13	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
28	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
29	4	5	4	4	17	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12
30	4	4	4	5	17	3	4	4	3	14	3	2	3	2	10	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
31	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	3	4	5	16
32	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
33	3	3	3	5	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16
34	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
35	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	4	3	5	5	17
36	5	5	4	4	18	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	5	5	3	4	17	4	4	4	4	16
37	4	5	4	5	18	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
38	4	4	4	5	17	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	5	4	3	3	15	4	4	4	4	16
39	5	5	3	5	18	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16
40	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18	3	3	4	4	14	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18
41	3	4	4	5	16	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	5	5	3	4	17	4	4	4	4	16
42	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
43	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

44	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
45	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	2	3	4	4	13	4	4	2	4	14	4	4	4	4	16
46	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
47	4	3	3	4	14	4	4	2	2	12	2	2	3	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
48	5	4	3	3	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
49	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
50	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	2	2	2	3	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
	214	204	186	208		193	196	190	188		178	172	182	186		213	213	191	197		201	201	206	199	

LAMPIRAN 5

OUTPUT HASIL SPSS 23.00

1. UJI VALIDITAS

a. Religiusitas

		Correlations				
		X11	X12	X13	X14	Religiusitas
X11	Pearson Correlation	1	.432**	.236	-.009	.564**
	Sig. (2-tailed)		.002	.099	.953	.000
	N	50	50	50	50	50
X12	Pearson Correlation	.432**	1	.461**	.389**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.002		.001	.005	.000
	N	50	50	50	50	50
X13	Pearson Correlation	.236	.461**	1	.627**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.099	.001		.000	.000
	N	50	50	50	50	50
X14	Pearson Correlation	-.009	.389**	.627**	1	.727**
	Sig. (2-tailed)	.953	.005	.000		.000
	N	50	50	50	50	50
Religiusitas	Pearson Correlation	.564**	.785**	.797**	.727**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Pengetahuan

		Correlations				
		X21	X22	X23	X24	Pengetahuan
X21	Pearson Correlation	1	.406**	.287*	.075	.624**
	Sig. (2-tailed)		.003	.043	.603	.000
	N	50	50	50	50	50
X22	Pearson Correlation	.406**	1	.328*	.233	.697**
	Sig. (2-tailed)	.003		.020	.103	.000
	N	50	50	50	50	50
X23	Pearson Correlation	.287*	.328*	1	.549**	.779**

	Sig. (2-tailed)	.043	.020		.000	.000
	N	50	50	50	50	50
X24	Pearson Correlation	.075	.233	.549**	1	.686**
	Sig. (2-tailed)	.603	.103	.000		.000
	N	50	50	50	50	50
Pengetahu an	Pearson Correlation	.624**	.697**	.779**	.686**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Pemasaran

Correlations						
		X31	X32	X33	X34	Pemasaran
X31	Pearson Correlation	1	.703**	.434**	.273	.828**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.055	.000
	N	50	50	50	50	50
X32	Pearson Correlation	.703**	1	.372**	.404**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.008	.004	.000
	N	50	50	50	50	50
X33	Pearson Correlation	.434**	.372**	1	.336*	.692**
	Sig. (2-tailed)	.002	.008		.017	.000
	N	50	50	50	50	50
X34	Pearson Correlation	.273	.404**	.336*	1	.635**
	Sig. (2-tailed)	.055	.004	.017		.000
	N	50	50	50	50	50
Pemasar an	Pearson Correlation	.828**	.847**	.692**	.635**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

d. Pelayanan

Correlations		X41	X42	X43	X44	Pelayanan
X41	Pearson Correlation	1	.526**	.094	.200	.653**
	Sig. (2-tailed)		.000	.515	.164	.000
	N	50	50	50	50	50
X42	Pearson Correlation	.526**	1	.347*	.288*	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000		.014	.042	.000
	N	50	50	50	50	50
X43	Pearson Correlation	.094	.347*	1	.318*	.688**
	Sig. (2-tailed)	.515	.014		.025	.000
	N	50	50	50	50	50
X44	Pearson Correlation	.200	.288*	.318*	1	.592**
	Sig. (2-tailed)	.164	.042	.025		.000
	N	50	50	50	50	50
Pelayanan	Pearson Correlation	.653**	.801**	.688**	.592**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

e. Keputusan Konsumsi

Correlations		Y11	Y12	Y13	Y14	Keputusan
Y11	Pearson Correlation	1	.501**	.445**	.432**	.832**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.002	.000
	N	50	50	50	50	50
Y12	Pearson Correlation	.501**	1	.244	.135	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000		.087	.350	.000
	N	50	50	50	50	50
Y13	Pearson Correlation	.445**	.244	1	.349*	.675**
	Sig. (2-tailed)	.001	.087		.013	.000
	N	50	50	50	50	50

Y14	Pearson Correlation	.432**	.135	.349*	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.002	.350	.013		.000
	N	50	50	50	50	50
Keputusan	Pearson Correlation	.832**	.674**	.675**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. UJI RELIABILITAS

a. Religiusitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.617	4

b. Pengetahuan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.674	4

c. Pemasaran

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.644	4

d. Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.749	4

e. Keputusan Konsumsi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.677	4

3. UJI ASUMSI KLASIK

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.05841861
Most Extreme Differences	Absolute	.110
	Positive	.079
	Negative	-.110
Test Statistic		.110
Asymp. Sig. (2-tailed)		.177 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23 (2018)

b. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.765	2.282		.773	.443		
Religiusitas	.208	.091	.282	2.284	.027	.757	1.321
Pengetahuan	.231	.119	.255	1.942	.058	.667	1.499
Pemasaran	.062	.092	.079	.683	.498	.859	1.164
Pelayanan	.403	.123	.376	3.271	.002	.872	1.147

a. Dependent Variabel: Keputusan

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23 (2018)

c. Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.995	1.453		2.749	.009
Religiusitas	-.031	.058	-.087	-.543	.590
Pengetahuan	-.095	.076	-.215	-1.252	.217
Pemasaran	.007	.058	.017	.114	.910
Pelayanan	-.083	.078	-.159	-1.061	.295

a. Dependent Variabel: RES2

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23 (2018)

4. REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	1.765	2.282		.773	.443
	Religiusitas	.208	.091	.282	2.284	.027
	Pengetahuan	.231	.119	.255	1.942	.058
	Pemasaran	.062	.092	.079	.683	.498
	Pelayanan	.403	.123	.376	3.271	.002

a. Dependent Variabel: Keputusan

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23 (2018)

5. UJI HIPOTESIS

a. Uji koefisien determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.694 ^a	.482	.436	1.104

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Religiusitas, Pemasaran, Pengetahuan

b. Dependent Variabel: Keputusan

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23 (2018)

b. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	51.128	4	12.782	10.478	.000 ^b
	Residual	54.892	45	1.220		
	Total	106.020	49			

a. Dependent Variabel: Keputusan

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Religiusitas, Pemasaran, Pengetahuan

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23 (2018)

c. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.765	2.282		.773	.443
Religiusitas	.208	.091	.282	2.284	.027
Pengetahuan	.231	.119	.255	1.942	.058
Pemasaran	.062	.092	.079	.683	.498
Pelayanan	.403	.123	.376	3.271	.002

a. Dependent Variabel: Keputusan

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23 (2018)

LAMPIRAN 6

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.
Kantor Cabang Syariah Yogyakarta
Jl. Faridan M. Noto No. 10 Kotabaru
Yogyakarta
Tel. (0274) 551055, 512467
Fax. (0274) 551056
www.btn.co.id



SURAT KETERANGAN

No. 553 /YYK/SUPP/II/2018

Yang bertandatangan dibawah ini saya :

Nama : Hadi Wasono
Jabatan : DBM Supporting

Menerangkan bahwa nama di bawah ini :

Nama : Ayu Tri Rahayu
No. Mahasiswa : 13820114
Program Pendidikan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : UIN Sunan Kalijaga

Telah melaksanakan penelitian pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Syariah Yogyakarta pada tanggal 01 Februari 2018 - 16 Februari 2018 dengan judul penelitian "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta*".
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 22 Februari 2018

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO), Tbk
KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA



Hadi Wasono
DBM Supporting

Afd

NPWP : 01.001.609.5-541.002

LAMPIRAN 6

DOKUMENTASI PENELITIAN







STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



LAMPIRAN 7

CURRICULUM VITAE

Nama : Ayu Tri Rahayu
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tgl Lahir : Garut, 21 September 1995
Agama : Islam
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat Lengkap : Kp. Panyeredan RT/RW 03/04, Ds. Sukaratu, Kec.
Sucinaraja, Kab. Garut, Jawa Barat
Nomor HP : 085943172253
E-mail : ayutrirahayu21@yahoo.com

Riwayat Pendidikan

2001-2007 : SD Negeri Sukaratu II
2007-2010 : SMP Negeri 1 Sucinaraja
2010-2013 : SMA Negeri 6 Garut
2013-2018 : Sedang kuliah di UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Perbankan Syariah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA