

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH NON MUSLIM BERTRANSAKSI PADA BANK SYARIAH
(STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH MANDIRI DENPASAR)**



SKRIPSI

**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:

RIDWAN ALWY FIRDAUS

NIM: 14820072

DOSEN PEMBIMBING:

Drs. AKHMAD YUSUF KHOIRUDDIN, M.Si.

NIP. 19661119 199203 1 002

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2018**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Non Muslim Bertransaksi Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Denpasar). Populasi yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah nasabah non muslim di BSM Gatot Subroto Denpasar. Data yang diambil berupa 96 responden dengan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria menurut peneliti dengan menggunakan rumus *slovin*. Pengambilan data dengan cara menyebar kuisioner. Metode pengolahan data yang digunakan adalah analisis kuantitatif uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda dengan menggunakan perangkat lunak *Statistical Product Moment and Service Solution (SPSS) for windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanya variabel Promosi yang berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan nasabah non muslim bertransaksi pada Bank Syariah Mandiri Gatot Subroto Denpasar. Sedangkan variabel Produksi dan Lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan nasabah non muslim bertransaksi pada Bank Syariah Mandiri Gatot Subroto Denpasar.

Kata Kunci: promosi, produk, lokasi, pengambilan keputusan, non muslim

ABSTRACT

This research aims to analyze the analysis of factors that affect the decision making of customer Transactions At Non-Muslim Islamic Bank (case study on Bank Syariah Mandiri Denpasar). The population was used as a sample in this study was non-muslim clients in BSM Gatot Subroto Denpasar. The data is taken in the form of 96 respondents with a purposive sampling method that is based on the sampling criterion according to the researcher using the formula slovin. Data retrieval by means of a detailed questionnaire spread. Data processing method used is test validity and quantitative analysis of reabilitas, a classic assumption test, as well as multiple linear regression analysis using Statistical Software Product Moment and Service Solution (SPSS) for windows.

The results of this study show that only the promotion of influential variables significantly to non-muslim clients decision making trades on Syariah Bank Mandiri Gatot Subroto Denpasar. While Production and location variables do not affect client decision-making significantly to non-Muslims in the Islamic Bank Independent transactions Gatot Subroto Denpasar.

Keywords: promotion, product, location, decision-making, non-Muslims

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Ridwan Alwy Firdaus

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Ridwan Alwy Firdaus

NIM : 14820072

Judul Skripsi : **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Non Muslim Bertransaksi Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Denpasar).**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

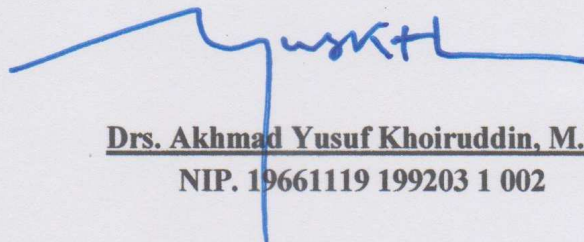
Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, **14 Jumadil-Awwal 1439 H**

31 Januari 2018 M

Pembimbing



Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, M.Si.
NIP. 19661119 199203 1 002



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-07/RO

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : B-764/Un.02/DEB/PP.05.3/02/2018

Skripsi dengan judul :

Analisis Fakor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Non Muslim Bertransaksi Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada bank Syariah Mandiri Denpasar).

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ridwan Alwy Firdaus

NIM : 14820072

Telah dimunaqasyahkan pada : 12 Februari 2018

Nilai Munaqasyah : A/B

Dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQOSYAH :

Ketua Sidang

Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, M.Si.
NIP. 19661119 199203 1 002

Penguji I

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

Penguji II

Jauhar Faradis, S.H.I., M.A.
NIP. 19840523 201101 1 008

Yogyakarta, 27 Februari 2018

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

DEKAN



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

SURAT PERNYATAAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ridwan Alwy Firdaus
NIM : 14820072
Jurusan/ Prodi : Ekonomi Syariah / Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH NON MUSLIM BERTRANSAKSI PADA BANK SYARIAH (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH MANDIRI DENPASAR)” adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis 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 penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi, dan dipergunakan sebagaimana perlunya

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 31 Januari 2018

Penyusun,



Ridwan Alwy Firdaus

NIM. 14820072

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

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

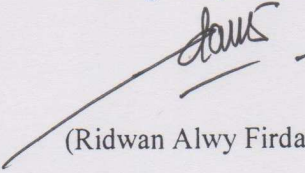
Nama : Ridwan Alwy Firdaus
NIM : 14820072
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Bertransaksi Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Denpasar)”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/ 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 : 31 Januari 2018

Yang menyatakan


(Ridwan Alwy Firdaus)

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥)

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
(Q.S: *Al-Insyirah*: 5)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunianya sehingga SKRIPSI ini selesai dengan tepat waktu.

-Karya Ini Saya Persembahkan Kepada-

Ayahanda Joko Riyanto & Ibunda Dwi Riyanti

Kakak Primaditya Fajar Baskoro

Adik Ilham Zainul Muttaqien

Keluarga Besarku

-Dan terimakasih atas do'a dan motivasinya-

Teman-teman seperjuangan PS 2014

Sahabat & Keluarga Besar El-Farez Yogyakarta

Keluarga Besar Alumni Assalaam Yogyakarta

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah memberikan petunjuk dan membimbing umatnya ke jalan yang diridhai Allah SWT.

Alhamdulillah berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir/ skripsi dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Bertransaksi Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Denpasar)”** dengan baik. Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir/ skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi penulisan, penyusunan, maupun isinya. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan.

Tugas akhir/ skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir/ skripsi ini, di antaranya kepada:

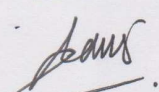
1. Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Joko Setyono, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, membimbing, mengarahkan, memberi motivasi, kritik, saran dan masukan dalam proses penelitian ini.
5. Ni Made Ayu Ratih Wijayanti, selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri Gatot Subroto Denpasar yang telah memberikan izin penelitian dan membantu dalam pelaksanaan penelitian.
6. Seluruh jajaran staff Bank Syariah Mandiri (BSM) Gatot Subroto Denpasar yang telah membantu dan memberikan informasi yang penulis butuhkan saat melakukan penelitian.
7. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan selama menempuh pendidikan di kampus tercinta ini.
8. Seluruh pegawai dan staf TU Program Studi, Jurusan, dan Fakultas di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu proses belajar di lingkungan kampus tercinta ini.
9. Ayah Joko Riyanto, Ibu Dwi Riyanti, Kakak, Adik dan seluruh keluarga yang selalu memberikan do'a, dukungan, motivasi, kasih sayang dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
10. Endah Mulyani, selaku teman khusus yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
11. Keluarga besar Perbankan Syariah B angkatan 2014, yang telah berjuang bersama-sama dalam proses kegiatan perkuliahan dan saling membantu serta memberikan dukungan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
12. Keluarga Besar El-Farez 27 dan Alumni Assalaam Yogyakarta atas motivasi dan dukungannya selama ini.
13. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT memberikan berkah, rahmat, dan hidayah-Nya serta membalas semua jasa-jasa mereka yang telah banyak membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Besar harapan bagi penulis atas kritik, saran, dan masukan yang pembaca berikan untuk perbaikan selanjutnya. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat kepada penulis khususnya dan kepada pembaca pada umumnya. Amin.

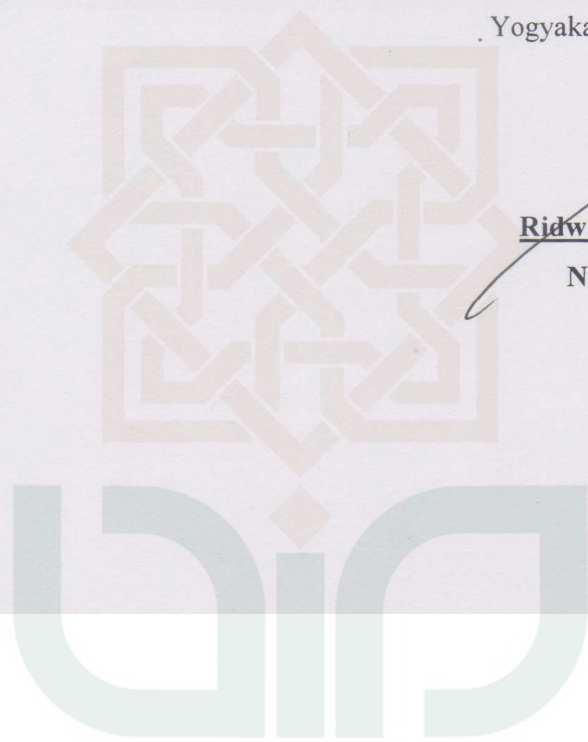
. Yogyakarta, 31 Januari 2018

Penulis



Ridwan Alwy Firdaus

NIM. 14820072



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	Bā'	b	be
ت	Tā'	t	te
ث	Ṡā'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	j	je
ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Ẓāl	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	Zāi	z	zet
س	Sīn	s	es
ش	Syīn	sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād		de (dengan titik di bawah)

ط	Ṭā'	ḍ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	ṭ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	ẓ	koma terbalik di atas
غ	Gain	‘	ge
ف	Fā'	g	ef
ق	Qāf	f	qi
ك	Kāf	q	ka
ل	Lām	k	el
م	Mīm	l	em
ن	Nūn	m	en
و	Wāwu	n	w
هـ	Hā'	w	ha
ء	Hamzah	h	apostrof
ي	Yā'	‘	Ye
		Y	

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	Muta‘addidah
عدة	Ditulis	‘iddah

C. *Tā’ marbūṭah*

Semua *tā’ marbūṭah* 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>ḥikmah</i>
عَلَّة	ditulis	‘illah
كرامة الأولياء	ditulis	<i>karāmah al-auliya’</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----َ-----	Fatḥah	ditulis	A
-----ِ-----	Kasrah	ditulis	i
-----ُ-----	Ḍammah	ditulis	u

فَعَلَ	Fatḥah	ditulis	<i>fa‘ala</i>
ذُكِرَ	Kasrah	ditulis	<i>ẓukira</i>
يَذْهَبُ	Ḍammah	ditulis	<i>yaẓhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fatḥah + alif	ditulis	<i>Ā</i>
جَاهِلِيَّة	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. fatḥah + yā’ mati	ditulis	<i>ā</i>
تَنْسَى	ditulis	<i>tansā</i>
3. Kasrah + yā’ mati	ditulis	<i>ī</i>
كَرِيم	ditulis	<i>karīm</i>
4. Ḍammah + wāwu mati	ditulis	<i>ū</i>
فُرُوض	ditulis	<i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1. fatḥah + yā' mati بينكم	ditulis	Ai
	ditulis	bainakum
2. fatḥah + wāwu mati قول	ditulis	au
	ditulis	qaul

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

أَنْتُمْ	ditulis	a'antum
أُذِّتْ	ditulis	u'iddat
لَنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	la'in syakartum

H. Kata Sandang Alif + Lam

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

الْقُرْآن	ditulis	al-Qur'ān
الْقِيَّاس	ditulis	al-Qiyās

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

السَّمَاء	ditulis	as-Samā
الشَّمْس	ditulis	asy-Syams

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	ditulis	<i>ḥawī al-furūd</i>
أهل السنّة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR	v
SURAT PERNYATAAN	vi
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xiii
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Pembahasan	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Telaah Pustaka.....	9
B. Kerangka Teori	10
1. Perbankan Syariah	10
a. Sejarah Perkembangan dan Pertumbuhan Bank Syariah di Indonesia	10
b. Pengertian Bank Syariah	11
c. Prinsip-Prinsip Bank Syariah.....	13
d. Kegiatan Operasional Bank Syariah	14
e. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	15
f. Fungsi dan Peran Bank Syariah.....	17
g. Tujuan Bank Syariah	19
2. Pengambilan Keputusan	20
a. Pengertian Pengambilan Keputusan	20
b. Tahap-Tahap Pengambilan Keputusan.....	20
c. Fungsi Pengambilan Keputusan	21
d. Dasar Pengambilan Keputusan.....	21

3. Promosi Bank Syariah	23
a. Periklanan	24
b. Promosi Penjualan	24
c. Hubungan Masyarakat dan Publisitas.....	24
d. Penjualan Pribadi	24
e. Pemasaran Langsung	24
4. Produk Bank Syariah	25
a. Produk Penyaluran Dana	26
b. Produk Penghimpunan Dana	28
c. Produk Jasa Perbankan	28
5. Lokasi Bank Syariah.....	29
C. Kerangka Pemikiran	31
D. Pengembangan Hipotesis	32
1. Pengaruh Promosi terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Non Muslim	32
2. Pengaruh Produk terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Non Muslim	33
3. Pengaruh Lokasi terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Non Muslim	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Lokasi Penelitian	36
B. Jenis dan Sumber Penelitian	36
1. Data Primer.....	36
2. Data Sekunder	36
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
1. Populasi	37
2. Sampel	37
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	38
1. Variable Dependen (Variabel Terikat)	38
2. Variabel Independen (Variabel Bebas).....	39
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran	40
G. Pengujian Instrumen Penelitian	41
1. Uji Validitas.....	41
2. Uji reliabilitas	42
3. Teknik Analisis Data	42
a. Analisis Deskriptif	42
b. Analisis Kuantitatif.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Deskripsi Umum Penelitian.....	49
B. Analisis Deskriptif.....	50
C. Analisis Kuantitatif.....	52
1. Pengujian Instrumen Penelitian	52
a. Uji Validitas.....	52

b. Uji Reliabilitas	54
2. Uji Asumsi Klasik	55
a. Uji Normalitas	55
b. Uji Multikolineritas	56
c. Uji Autokorelasi	57
d. Uji Heteroskedastisitas.....	58
3. Analisis Regresi Linear Berganda	60
a. Nilai Constant.....	60
b. Koefisien Regresi Promosi	61
c. Koefisien Regresi Produk.....	61
d. Koefisien Regresi Lokasi.....	61
4. Pengujian Hipotesis	62
a. Pengujian Hipotesis F (ANOVA) Simultan	62
b. Pengujian Parsial (t)	63
c. Koefisien Determinasi (R ²).....	65
5. Pembahasan	65
a. Pengaruh Variabel Promosi terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Non Muslim Bertransaksi pada Bank Syariah Mandiri Gatot Subroto Denpasar	66
b. Pengaruh Variabel Produk terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Non Muslim Bertransaksi pada Bank Syariah Mandiri Gatot Subroto Denpasar	67
c. Pengaruh Variabel Lokasi terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Non Muslim Bertransaksi pada Bank Syariah Mandiri Gatot Subroto Denpasar	68
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Keterbatasan	70
C. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Perbandingan Bagi Hasil dan Simtem Bunga	15
Tabel 2.2	: Garis Besar Perbedaan Bank Syariah Danbank Konvensional	16
Tabel 2.3	: Penentuan Lokasi Bank.....	30
Tabel 3.1	: Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	40
Tabel 3.2	: Durbin Watson d Test: Pengambilan Keputusan	44
Tabel 4.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Agama.....	51
Tabel 4.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.5	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Bulan	52
Tabel 4.6	: Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	52
Tabel 4.7	: Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.8	: Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.9	: Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.10	: Hasil Uji Multikolinieritas	57
Tabel 4.11	: Hasil Uji Autokorelasi.....	58
Tabel 4.12	: Hasil Uji Run Test.....	59
Tabel 4.13	: Persamaan Regresi	61
Tabel 4.14	: Pengujian F atau Simultan	63
Tabel 4.15	: Hasil Pengujian Parsial t	64
Tabel 4.16	: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4.1: Hasil Uji Heterokedastisitas.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	79
Lampiran 2: Data Nasabah	83
Lampiran 3: Hasil Output SPSS	87
Lampiran 4: Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian	95
Lampiran 5: Surat Keterangan Penelitian.....	99
Lampiran 6: <i>Curriculum Vitae</i>	111



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Islam atau selanjutnya disebut Bank Syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan hadis Nabi SAW. Antonio dan Perwata Atmadja membedakan dua pengertian, yaitu bank Islam dan bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam. Bank Islam adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam dan bank yang tata cara beroperasinya mengacu pada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan hadis. Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam adalah bank yang dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariat Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam (Sutanto dan Umam, 2013:105).

Perbankan Syariah merupakan suatu lembaga intermediasi yang menyediakan jasa keuangan bagi masyarakat dimana seluruh aktivitasnya dijalankan berdasarkan etika dan prinsip-prinsip Islam sehingga bebas dari unsur riba (bunga), bebas dari kegiatan spekulatif non-produktif seperti perjudian (maysir), bebas dari kegiatan yang meragukan (gharar), bebas dari perkara yang tidak sah (bathil), dan hanya membiayai usaha-usaha yang halal. Dalam operasinya, bank syariah memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah jual-beli dan bagi hasil sehingga bank ini sering juga di persamakan dengan bank tanpa bunga (Pertiwi dan Ritonga, 2012).

Lahirnya bank Islam yang beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil sebagai alternatif pengganti bunga pada bank-bank konvensional, merupakan peluang bagi umat Islam untuk memanfaatkan jasa bank seoptimal mungkin. Peluang tersebut tidak hanya disarankan oleh umat Islam saja, tetapi juga oleh umat non muslim, karena bank Islam dinilai terbukti mampu menjadi sarana penunjang pembangunan ekonomi yang handal dan dapat beroperasi secara

sehat, karena di dalam operasionalnya terkandung misi kebersamaan antara nasabah dengan bank. Selain itu bank Islam dinilai mampu hidup berdampingan secara serasi dan kompetisi secara sehat serta wajar dengan bank-bank konvensional yang telah ada, karena bank Islam tidak bersifat eksklusif untuk umat Islam saja, tidak ada larangan bagi umat non muslim untuk melakukan hubungan dengan bank Islam (Hirmawan, 2015).

Pertumbuhan bank syariah juga dipengaruhi oleh daerah atau tempat bank syariah terletak. Daerah yang mempunyai aktivitas ekonomi tinggi maka perkembangan bank syariah memiliki peluang dan kesempatan tinggi, begitupun sebaliknya apabila di suatu daerah tersebut mempunyai aktivitas ekonomi sedang ataupun rendah maka, peluang dan kesempatan bank syariah akan semakin sempit. Misalnya daerah yang memiliki aktivitas ekonomi tinggi, salah satunya daerah Bali yang penduduknya mayoritas beragama Hindu, hadirnya bank syariah di Bali mengalami perkembangan, perbankan syariah juga menunjukkan pertumbuhan yang cukup tinggi, dan hingga saat ini tercatat lima bank syariah yang beroperasi di Bali dengan pertumbuhan indikator-indikatornya yang sangat cepat. “Hal ini disebabkan makin meningkatnya minat masyarakat terhadap jasa-jasa perbankan syariah yang dianggap lebih menguntungkan bagi sebagian kalangan masyarakat”, tulisnya pada Kajian Ekonomi Regional Provinsi Bali (Hapidah, 2017).

Perbankan syariah sebagai alternatif dari sistem perbankan konvensional yang diharapkan dapat menggerakkan sektor riil (*moneter based economy*), karena itu perbankan syariah memerlukan pengaturan khusus. Aturan tersebut harus dapat menampung berbagai kepentingan tidak saja umat Islam, tetapi juga non muslim karena perbankan syariah bersifat universal. Seperti layaknya sebuah produk barang, perbankan syariah mulai diminati oleh semua kalangan konsumen (baik muslim maupun non muslim) di Indonesia. Konsumen mempunyai alasan-alasan tertentu atau faktor-faktor yang mempengaruhi mereka untuk mengambil keputusan dalam menetapkan pilihan pada bank syariah (Yupitri dan Sari, 2012).

Dewasa ini bank syariah tidak hanya dilirik oleh masyarakat muslim tetapi masyarakat non muslim juga sudah mulai melirik bank syariah seperti Bank Syariah Mandiri yang sudah memiliki nasabah non muslim. Dan memang pada dasarnya Bank Syariah Mandiri tidak menutup kemungkinan bagi calon nasabah non muslim (Yupitri dan Sari, 2012). Terutama di Bali yang mayoritas penduduknya adalah non muslim khususnya di Denpasar yaitu pada Bank Syariah Mandiri yang juga memiliki nasabah yang mayoritasnya adalah non muslim. Tentunya sebelum mengambil keputusan menggunakan jasa sebuah perusahaan dalam hal ini adalah jasa menggunakan bank syariah seseorang harus mempertimbangkan beberapa faktor yang menjadikannya memilih dan memutuskan untuk menggunakan jasa tersebut.

Dalam mengambil keputusan menggunakan sebuah produk atau jasa seseorang akan mempertimbangkan aspek-aspek yang dapat memperkuat keyakinannya untuk menggunakan sebuah jasa tersebut. Menurut Zulpahmi (2010) faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan jasa Bank syariah adalah sebagai berikut: Tidak adanya bunga (riba), Seluruh produk sesuai syariah, Sistem bagi hasil yang adil dan menentramkan, Diinvestasikan pada pekerjaan yang halal dan berkah, Diinvestasikan untuk peningkatan ekonomi dhuafa (lemah), Pelayanan yang cepat dan efisien, Sumber Daya Manusia yang profesional dan transparan, Sikap dan perilaku karyawan yang ramah dan sopan, Adanya jaminan keamanan dana nasabah, Produk yang beragam, menarik dan inovatif, Lokasi yang mudah dijangkau dan strategis, Proses bagi hasil yang sama-sama menguntungkan, Fasilitas ATM dan cabang mudah ditemukan, Pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit, Bangunan dan ruangan Bank yang bersih dan nyaman, Promosi dari bank, Adanya dorongan dari pihak lain, Sosialisasi melalui tokoh masyarakat dan ulama, Adanya konsep yang saling menguntungkan, Suku bunga di Bank konvensional tidak tetap.

Promosi yang dimaksud disini adalah merupakan usaha-usaha yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri untuk lebih memperkenalkan bank

tersebut kepada masyarakat luas baik melalui media elektronik atau media cetak. Seperti yang diungkapkan Tjiptono (2008: 225) promosi yang dilakukan bisa berupa iklan dalam bentuk komunikasi tidak langsung yang didasari pada informasi tentang keunggulan dan keuntungan suatu produk yang disusun sedemikian rupa sehingga menimbulkan rasa yang menyenangkan akan merubah pikiran seseorang.

Produk BSM Gatot Subroto Denpasar yang beragam tidak kalah dengan bank-bank lainnya akan menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah untuk menentukan pilihannya bertransaksi pada BSM Gatot Subroto Denpasar. Kasmir (2004:137) menyatakan bahwa agar produk yang dibuat laku dipasaran, maka penciptaan produk haruslah memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan nasabahnya.

Penentuan atau pemilihan lokasi yang dapat dengan mudah diakses oleh nasabah, ketersediaannya mesin ATM berada di tempat-tempat yang mudah diakses, serta kenyamanan gedung yang menyangkup tata ruang, fasilitas yang membuat nyaman nasabah, dan lahan parkir yang memadai juga akan sangat menjadi pertimbangan nasabah ketika akan menentukan pilihannya untuk bertransaksi pada bank syariah. Suprayitno (2008: 48) menyampaikan bahwa perusahaan yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan konsumen saat berurusan dengan perusahaan yang bersangkutan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan tiga variabel bebas yaitu: promosi, produk dan lokasi yang dirasa tepat dengan kondisi masyarakat Denpasar, dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Non Muslim Bertransaksi Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Denpasar)”**.

B. Rumusan Masalah

Adapun pokok masalah dari penelitian yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Non Muslim

Bertransaksi Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Denpasar)” adalah sebagai berikut:

1. Apakah promosi tentang bank syariah berpengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah non muslim?
2. Apakah produk pada bank syariah berpengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah non muslim?
3. Apakah lokasi bank syariah berpengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah non muslim?

C. Tujuan dan Kegunaan

Tujuan dari penelitian ini merupakan target yang hendak dicapai sesuai dengan pokok masalah yang dikemukakan, yaitu:

1. Mengetahui pengaruh promosi bank syariah terhadap pengambilan keputusan nasabah non muslim.
2. Mengetahui pengaruh produk bank syariah terhadap pengambilan keputusan nasabah non muslim.
3. Mengetahui pengaruh lokasi bank syariah terhadap pengambilan keputusan nasabah non muslim.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan:

- a) Bagi peneliti lain, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian lanjutan atau penelitian yang berkelanjutan.
- b) Bagi pembaca diharapkan dapat menambah pengetahuan pembaca, khususnya mengenai perbankan syariah.
- c) Pihak perbankan, dapat dijadikan informasi bagi manajemen bank.
- d) Mengembangkan khazanah ilmu pengetahuan dalam ekonomi yaitu promosi, produk, dan lokasi terhadap pengambilan keputusan nasabah non muslim.
- e) Memberikan kontribusi kepada para praktisi perbankan, terutama terkait dengan manajemen pemasaran.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dimaksudkan untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan penelitian ini. Sistematika penulisan terdiri dari lima bab yang saling berkaitan. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN. Bab pertama merupakan pendahuluan sebagai dasar dan acuan penelitian ini. Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KERANGKA TEORITI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS. Bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan dalam penelitian, tinjauan umum mengenai variabel dalam penelitian, penelitian terdahulu, pengembangan kerangka teoritis dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN. Pada bab ini membahas variabel penelitian beserta definisi operasionalnya jenis dan sifat penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN. Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V PENUTUP. Pada bab ini berisi penjelasan mengenai kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian. Selain itu, disajikan pula keterbatasan dan saran-saran yang menjadi pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian mengenai Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Non Muslim Bertransaksi pada Bank Syariah Mandiri Gatot Subroto Denpasar, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Promosi berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan nasabah non muslim bertransaksi pada BSM Gatot Subroto Denpasar, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga apabila promosi bank semakin baik maka akan menambah keyakinan nasabah non muslim bertransaksi pada BSM Gatot Subroto Denpasar.
2. Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan nasabah non muslim bertransaksi pada BSM Gatot Subroto Denpasar, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian kualitas produk yang baik tidak mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah non muslim bertransaksi pada BSM Gatot Subroto Denpasar.
3. Lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan nasabah non muslim bertransaksi pada BSM Gatot Subroto Denpasar, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga apabila lokasi kestrategisan bank dan kenyamanan bank semakin baik tidak mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah non muslim bertransaksi pada BSM gatot Subroto Denpasar.

B. Keterbatasan

1. Periode penelitian yang masih terbatas, terbilang hanya satu bulan yaitu pada bulan November 2017, terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah non muslim bertransaksi pada Bank Syariah Mandiri Gatot Subroto Denpasar.
2. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini hanya menggunakan tiga komponen dari *Marketing Mix* yaitu Promosi,

Produk, dan Lokasi saja. Masih banyak variabel lain yang bisa mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah non muslim bertransaksi pada BSM Gatot Subroto Denpasar.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti akan menyampaikan saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi pihak terkait. Adapun saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan upaya promosi untuk menarik lebih banyak minat nasabah non muslim bertransaksi pada BSM Gatot Subroto Denpasar. Promosi yang selama ini dilakukan sebenarnya sudah cukup baik dengan menyebarkan brosur dan berinteraksi langsung dengan masyarakat di lapangan, akan tetapi promosi periklanan di lokasi-lokasi strategis dirasa belum ada. Oleh karena itu penulis memberi saran untuk meningkatkan atau menarik lebih banyak nasabah non muslim bertransaksi pada BSM adalah memasang iklan berupa spanduk atau baliho di tempat-tempat strategis dan atau memasang iklan pada media cetak serta media elektronik agar lebih dikenal oleh masyarakat.
2. Perlu dilakukan perbaikan atau peningkatan kualitas produk dan keberagaman produk yang ditawarkan oleh pihak bank agar bisa bersaing dengan bank lainnya serta lebih dapat menarik minat nasabah non muslim di kota Denpasar.
3. Lokasi BSM Gatot Subroto Denpasar terbilang cukup strategis yang berdekatan dengan pusat keramaian seperti perkantoran, sekolah, ruko, dan pusat perbelanjaan yang mudah dijangkau yang seharusnya mampu menarik nasabah untuk bertransaksi pada BSM Gatot Subroto Denpasar. Tetapi setelah penulis melakukan penelitian pada BSM Gatot Subroto Denpasar dirasa perlu ditingkatkan lagi untuk masalah tempat parkir kendaraan bermotornya. Jadi alangkah baiknya apabila pihak bank memperluas lahan parkirnya, dan untuk kedepannya BSM

dapat memilih lokasi yang lebih strategis dan lebih luas sehingga nasabah akan lebih nyaman.

4. Peneliti selanjutnya sebaiknya mengembangkan variabel-variabel yang diteliti, sebab tidak menutup kemungkinan bahwa dengan penelitian yang mencakup lebih banyak variabel akan dapat menghasilkan simpulan yang lebih baik. Misalnya dengan menambah variabel pengetahuan akan produk, tingkat religiusitas, kepercayaan, *brand* maupun tambahan variabel lain dengan menggunakan *Marketing mix*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Alma, Buchari dan Donni Juni Priansa. 2009. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ascarya. 2007. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Dahlan, Ahmad. 2012. *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik Cetakan 1*. Yogyakarta: teras.
- Fahmi, Irham. 2016. *Teori dan Tehnik Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 19 edisi ke-5*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2009. *Ekonometrika Teori, Konsep, dan aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Kasmir, 2004. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank: Edisi revisi Cetakan ke-3*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, Philip, and Gray Armstrong. 2001. *Principle of Marketing: Prinsip-Prinsip Pemasaran. Terjemahan Damos Sihombing*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2009. *Marketing Manajemen: Eedisi 12 Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Machmud, Amir dan H. Rukmana. 2010. *Bank Syariah: Teori, Kebijakan Dan Studi Empiris DI Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad. 2002. *Manajemen Bank Syari'ah*. Yogyakarta: (UPP) AMP YKPN.
- Setiadi, Nugroho J. 2008. *Business Economics And Managerial Desicision Making: Aplikasi Teori Ekonomi Dan Pengambilan Keputusan Manajerial Dalam Dunia Bisnis*. Jakarta: Kencana.
- Siagian, Sondang P. 1974. *Sistim Informasi Untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Gunung Agung.

- Stanton, William J. 1984. *Prinsip Pemasaran. Jilid 1. Terj.yohanes lamarta.* Jakarta: Erlangga.
- Sudarsono, Heri. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah.* Yogyakarta: AMPYKPN.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods) cetakan ke-4.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D cetakan ke-25.* Bandung: Alfabeta.
- Suprayitno, Eko. 2008. *Ekonomi Mikro Prespektif Islam.* Malang: UIN-Malang Press.
- Sutanto, Herry dan Khaerul Umam. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah.* Bandung: Pustaka Setia.
- Syamsi, Ibnu. 2000. *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa.* Yogyakarta: ANDI Offset.
- Wahyono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Jurnal:

- Abhimantra, Anggadipa, etc. 2013. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah (Mahasiswa) Dalam Memilih Menabung Pada bank Syariah," *Proceeding PESAT*. Vol. 5. ISSN: 1858-2559.
- Chotimah, Husnul. 2014. "Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, dan Lokasi Terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Bank Syariah di Surakarta," *Syariah Accounting Paper FEB-UMS*. ISBN: 978-602-70429-2-6.
- Hapidah, Nur, Pengaruh Faktor Personal, Faktor Sosial dan Faktor Informasi Terhadap Intensi Menabung di Bank Syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Buleleng Tahun2016, "*Ejournal Jurusan Pendidikan Ekonomi*", Vol: 9 No: 1 Tahun: 2017.
- Machmudah, Rifa'atul, faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi pada Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Semarang). Tahun 2009.

Pertiwi, Dita dan Haroni Doli H. Ritonga, "Analisis Minat Menabung Masyarakat pada Bank Muamalat Di Kota Kisaran, " *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol.1. No. 1 (Desember 2012).

Utomo, Tri Prasetyo. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri, Kantor Cabang Malang). Malang: *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*.

Yulianto, Firman. 2010. "Analisis Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Terhadap Pertimbangan Nasabah Dalam Memilih Bnak Syariah Di Kota Medan," *Wacana*, Vol. 13, No. 4. ISSN.1411-0199.

Yupitri , Evi dan Raina Linda Sari, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan, " *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*", Vol: 1. No: 1. Desember 2012.

Skripsi:

Hirmawan , Muh Risky Adi, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah (Studi Kasus di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta), " *Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta*, (2015).

Istiqomah, Yusuffia Nur Azizah. 2016. "Pengaruh Marketing Mix (Produk, Harga, Tempat, Promosi) Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan BSM (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang)". *Skripsi UIN sSunan Kalijaga Yogyakarta*.

Ma'arif, Saiful. 2016. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Bertransaksi Pada Bank Syariah (Studi Kasus Di Bank Syariah Mandiri Cabang Boyolali)," *Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta*.

Nurhipnudin, Iip. 2015. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Bertransaksi Mahasiswa Non Muslim Pada Bank Syariah," *Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*.

Umam, Asyharul. 2013. "Analisis Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pati," *Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*.

Wawancara:

Iik Abdul Kholiq (Selaku *Mikro Banking Manager*) di Bank Syariah Mandiri Gatot Subroto Denpasar. November 2017.

Andika Bima Taufan (Selaku Pelaksana Gadai Emas) di Bank Syariah Mandiri Gatot Subroto Denpasar. November 2017.

Rachmah Oktavia (Selaku Customer Service) di Bank Syariah Mandiri Gatot Subroto Denpasar. November 2017.

Sumber lain:

<http://www.pelajaran.co.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.html> akses 16 oktober 2017 20.00WIB.



LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Hari/Tanggal :

No. Kuesioner :

Dengan Hormat,

Kuesioner ini ditujukan untuk keperluan skripsi yang berjudul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Non Muslim Bertransaksi Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Denpasar)**”. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti mengharapkan bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner dengan penilaian secara objektif. Dan yang anda isikan ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian semata. Atas bantuan dan partisipasinya diucapkan terimakasih.

Peneliti,

Ridwan Alwy Firdaus

PETUNJUK PENGISIAN

Lingkari atau beri tanda (X) pada alternatif jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i paling sesuai.

❖ BIODATA RESPONDEN

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan

Usia : a. < 20 Tahun c. 30 – 40 Tahun d. > 50 Tahun

b. 20 – 30 Tahun d. 40 – 50 Tahun

Agama : a. Islam c. Protestan e. Budha

b. Katholik d. Hindu f. Kong Hu Cu

Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa d. Wiraswata
 b. Karyawan Swasta e. Ibu Rumah Tangga
 c. PNS/TNI/Polisi f. Lainnya...

Pendapatan/bulan : a. < Rp 1000.000,-
 b. Rp 1.000.000,- s/d Rp 3.000.000,-
 c. Rp 3.000.000,- s/d Rp 5.000.000,-
 d. > Rp 5.000.000,-

Lama Menjadi Nasabah BSM : a. < 3 Bulan d. 9 – 12 Bulan
 b. 3 – 6 Bulan e. > 12 Bulan
 c. 6 – 9 Bulan

PETUNJUK PENGISIAN

Berikan tanda (✓) pada alternatif jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i paling sesuai

Keterangan:

STS: Sangat Tidak Setuju

S: Setuju

TS: Tidak Setuju

SS: Sangat Setuju

Variabel Promosi (X1)

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1	Saya mengenal Bank Syariah Mandiri dari brosur				
2	Saya menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri karena rekomendasi orang lain				
3	Saya mengetahui Bank Syariah Mandiri dari Bank lain				
4	Saya menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri karena hadiah yang diberikan				

Variabel Produk (X2)

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1	Produk Bank Syariah Mandiri mudah dipahami				
2	Produk Bank Syariah Mandiri banyak pilihannya				
3	Produk yang ditawarkan Bank Syariah Mandiri tidak kalah saing dari Bank lain				
4	Produk Bank Syariah Mandiri sesuai dengan kebutuhan saya				

Variabel Lokasi (X3)

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1	Lokasi Bank Syariah Mandiri mudah dijangkau				
2	Lokasi ATM Bank Syariah Mandiri mudah dijangkau				
3	Lokasi Bank Syariah Mandiri dekat dengan perkantoran				
4	Lokasi Bank Syariah Mandiri aman dan nyaman				

Keputusan Bertransaksi Pada BSM

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1	Saya bertransaksi di BSM karena promosinya menarik				
2	Saya bertransaksi di BSM karena produknya bermacam-macam				
3	Saya bertransaksi di BSM karena lokasinya strategis				
4	Saya bertransaksi di BSM karena menguntungkan				

LAMPIRAN 2

DATA NASABAH

no	nama	alamat	jenis kelamin	usia	agama	pekerjaan	pendapatan	lama menjadi nasabah
1	I ketut suteja	denpasar	1	3	4	4	3	5
2	diana rukmiati	jl. Muwardi	2	3	4	3	4	5
3	sony hariato	jl. Puncak mandala	1	4	5	4	3	5
4	kamariyah	abianbasa	2	2	4	3	3	4
5	dwi wijayanti	jl. Ken arok	2	2	4	1	2	4
6	ketut ascaya nugraha	jl. Gajah mada	1	4	4	4	3	5
7	kadek suparwata	jl. Noja	1	2	4	2	3	5
8	ni wayan murdani	br. Beringkit	2	2	4	2	3	5
9	ni ketut winarti	padang sambian	2	3	4	5	3	5
10	I kadek yuni artawan	br. Lekok sampalan	1	3	4	4	3	5
11	aa. Tenteram wisnawa	sempidi	1	5	4	4	4	5
12	ni wayan liwat ariani	jl. Bedahulu	2	4	4	3	4	5
13	ida wati	jl. Keboiwa	2	4	4	5	3	4
14	ni luh made rutin	dalung permai	2	4	4	3	4	5
15	arni pindi njola	pabuting	2	2	2	4	3	4
16	natasha	jl. Sudirman	2	2	2	2	2	4
17	desak ayu putu inten	jl. keboiwa	2	2	4	2	2	3
18	ida ayu ratna sari	denpasar	2	4	4	3	4	1
19	heru prasetyo	jl. Teratai	1	2	3	2	3	4
20	ni luh putu sumantari	jl. Gatot subroto	2	3	4	2	3	1
21	made lusiani	umahanyar	2	2	4	2	2	4
22	drs. IB. putu sudiarta	jl. Sentanu	1	4	4	3	4	5

23	ni nyoman putriningsih	jl. Tohjaya	2	4	4	3	3	4
24	ni luh rai darmini	jl. Pidada	2	4	4	3	4	4
25	ni wayan swijani	jl.keboiwa	2	4	4	3	3	4
26	ni made sri megawati	jl. Irawan	2	3	4	3	3	5
27	dewa ayu ketut arsemiani	jl. keboiwa	2	5	4	3	3	5
28	made sarini	jl. NKB II	2	5	4	3	3	5
29	ida ayu made widyani	dalung permai	2	2	4	3	2	4
30	ni luh putu lusiani	jl. Salya gang 3	2	2	4	6	2	3
31	kadek widiantari	jl. Turi	2	2	4	6	1	3
32	I wayan arantika	jl. Trengguli	1	3	4	2	2	5
33	inge megawati	jl. Muding indah	2	4	4	2	4	5
34	catra	jl. Cekomaria	1	2	4	2	3	5
35	ni putu ayu nana erlynda	br. Periyukti	2	2	4	2	3	4
36	agustina	jl. Diponegoro	2	2	3	2	3	5
37	maryanto	jl. Bedahulu	1	4	3	4	4	5
38	jumadi	denpasar	1	3	4	2	2	1
39	bagus made pica	jl. Gatot subroto	1	4	4	4	3	5
40	micaela	br. Dama tibubeneng	2	3	2	5	3	4
41	ida bagus putu renggana	kemenuh gianyar	1	2	4	2	3	1
42	ni made seniari	br. Pujung kaja	2	3	4	2	4	4
43	I nyoman cendikiawan	br. pujung kaja	1	4	4	2	4	4
44	tjioe tjin hok	jl. Kartini	1	4	5	2	3	4
45	I gede made sumadi putra	br. Dinas kelaci	1	4	4	4	4	4
46	tjandrawati	jl. Batas dukuh sari	2	4	3	2	4	4
47	putu kartini	jl. Hasanudin	2	4	4	3	4	4

48	made arya agastya	br. Pasar pekutatan	1	2	4	1	2	3
49	komang wirawati	br. Yehembang	2	5	4	4	4	5
50	komang suartini	jl. Gn andakasa	2	3	4	5	3	4
51	ni ketut subakti	jl. Subak dalem	2	5	4	4	4	4
52	I kadek sudarmaja	br. Tampak kerep	1	3	4	2	3	4
53	ni nyoman budiasih	jl. Antasura	2	5	4	4	4	3
54	aa. Mas indrawati	jl. Batur sari	2	5	4	4	4	5
55	vanda frans nadjira	jl. Campuan	2	3	2	5	3	4
56	ni desak putu kutha	jl. Indrajaya	2	3	4	5	3	4
57	johana retno kuntari	jl. Keboiwa	2	3	4	5	3	4
58	kadek ermayanti	jl. Mekar II	2	3	4	6	3	4
59	dr. maria wahyu	dangin puri kaja	2	3	4	6	4	4
60	kadek dewitini	jl. Singsari	2	3	4	2	4	3
61	deo vany bhetamex	jl. Cokroaminoto	2	3	4	2	3	4
62	ni nyoman triyani	jl. Gn karang	2	4	4	2	3	3
63	irena sri rejeki	perum dalung uma	2	3	3	5	3	4
64	kadek darmadi	petang	1	3	4	2	3	4
65	andana haris	gunung agung	1	2	2	1	2	3
66	cendana cahyadi lestari	jl. A. yani	2	2	5	1	2	3
67	ni kadek sekarnasih	br. Pemijian	2	3	4	2	3	4
68	komang sutha	kertalangu	1	5	4	6	4	5
69	ni made kariani	br. Anyar-anyar	2	3	4	2	3	4
70	meicen maharani	jl. A. yani	2	1	5	1	2	3
71	I made susantra	br. Pemijian	1	4	4	4	4	4
72	a.a oka candra	carang sari	2	3	4	6	4	5

73	a.a trianom darmawati	jl. Tukad citarum	2	3	4	5	3	4
74	s.t. heldy hardiansyah	renon	1	3	2	2	4	4
75	dr. I gusti ayu agung	peguyangan	2	3	4	6	4	5
76	sudiayanto	peguyangan	1	3	5	2	4	4
77	dr. putu ayu laksmi	puri ubud	2	4	4	6	4	5
78	dewa ayu meta	banjarangkan	2	2	4	2	3	4
79	agustinus hendri	padang sambian	1	3	3	4	4	4
80	ni ketut purwanti	peguyangan	2	3	5	4	3	4
81	a.a gede jaya apriyana	tibubeneng	1	2	4	4	3	4
82	putu yohana anggraini	sading	2	2	4	2	3	4
83	ni luh suriati	jl. Seroja	2	4	4	4	4	5
84	feba debora	jl. Gatot subroto	2	4	3	4	4	4
85	kadek aria prima	andakasa	2	2	4	3	4	1
86	I komang mayogantara	denpasar	1	2	4	4	4	5
87	rachmah oktavia	diponegoro	2	2	2	2	3	5
88	windar	denpasar	1	2	4	2	3	5
89	ismi nur cahyati	jl. Dahlia	2	2	4	2	3	1
90	Ita rosita	jl. Perum asri	2	3	4	2	4	5
91	andi wawan setiawan	jl. Gunung abang	1	2	4	2	2	5
92	kadek sri	jl. Abianbase	2	2	4	2	2	5
93	ni putu ayu rai suci	jl. Pulau misol	2	2	4	2	3	4
94	I gede rexy c renda	jl. irawan	1	3	4	3	2	3
95	I gusti ayu puspa dewi	jl. Nuansa hijau	2	3	4	1	2	4
96	putu diah paramita	jl. Jamrud	2	3	4	2	2	4

LAMPIRAN 3

DATA KUESIONER

promosi (X1)					produk (X2)					lokasi (X3)					keputusan				
Q	Q	Q	Q	J	Q	Q	Q	Q	J	Q	Q	Q	Q	J	Q	Q	Q	Q	J
1	2	3	4	M	1	2	3	4	M	1	2	3	4	M	1	2	3	4	M
				L					L					L					L
2	2	2	2	8	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11
3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11
2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12
2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
3	2	3	3	11	4	3	3	3	13	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	2	2	3	10	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	2	3	3	11	4	3	3	3	13	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12

1	2	2	3	8	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11
3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11
4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	2	4	12	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11
3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14
3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	1	2	2	8	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14
3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
1	3	1	1	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11
2	3	1	2	8	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	3	3	2	3	11
1	1	1	1	4	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
2	4	4	2	12	3	4	4	4	15	2	2	3	4	11	3	3	3	4	13
2	3	2	1	8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	2	2	3	2	9

3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	2	3	3	2	10
2	4	1	2	9	3	3	3	3	12	4	2	3	3	12	3	3	2	3	11
2	2	3	2	9	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11
2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
2	3	3	3	11	3	2	3	4	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11
2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12

3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	2	3	2	10	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
2	3	2	3	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	2	3	2	10
2	3	3	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	2	3	3	2	10
3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	2	3	2	2	9
3	1	3	3	10	3	3	3	4	13	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11
2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12

3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
2	2	2	2	8	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11
3	3	2	2	10	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	2	3	3	3	11
2	2	2	2	8	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	2	3	3	3	11
2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	2	2	2	9	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14
2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11
2	3	3	2	10	3	3	3	4	13	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13
2	3	1	2	8	4	3	3	3	13	2	2	3	3	10	3	3	2	3	11
2	3	2	3	10	3	3	4	3	13	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
2	3	3	3	11	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	2	2	10
rata-rata				13,5	rata-rata				10,24	rata-rata				10,894	rata-rata				11,7

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LAMPIRAN 4

HASIL OUTPUT SPSS

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Variabel Promosi (X1)

		Correlations				
		promosi1	promosi2	promosi3	promosi4	total
promosi1	Pearson Correlation	1	-,016	,351**	,303**	,631**
	Sig. (2-tailed)		,877	,000	,003	,000
	N	96	96	96	96	96
promosi2	Pearson Correlation	-,016	1	,138	,181	,485**
	Sig. (2-tailed)	,877		,180	,078	,000
	N	96	96	96	96	96
promosi3	Pearson Correlation	,351**	,138	1	,463**	,754**
	Sig. (2-tailed)	,000	,180		,000	,000
	N	96	96	96	96	96
promosi4	Pearson Correlation	,303**	,181	,463**	1	,745**
	Sig. (2-tailed)	,003	,078	,000		,000
	N	96	96	96	96	96
total	Pearson Correlation	,631**	,485**	,754**	,745**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,756	5

b. Variabel Produk (X2)

		Correlations				
		produk1	produk2	produk3	produk4	total
produk1	Pearson Correlation	1	,168	,047	,032	,433**
	Sig. (2-tailed)		,103	,648	,760	,000
	N	96	96	96	96	96
produk2	Pearson Correlation	,168	1	,413**	,350**	,756**
	Sig. (2-tailed)	,103		,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96
produk3	Pearson Correlation	,047	,413**	1	,463**	,694**
	Sig. (2-tailed)	,648	,000		,000	,000
	N	96	96	96	96	96
produk4	Pearson Correlation	,032	,350**	,463**	1	,741**
	Sig. (2-tailed)	,760	,000	,000		,000
	N	96	96	96	96	96
total	Pearson Correlation	,433**	,756**	,694**	,741**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,757	5

c. Variabel Lokasi (X3)

		Correlations				
		lokasi1	lokasi2	lokasi3	lokasi4	total
lokasi1	Pearson Correlation	1	,409**	,698**	,450**	,784**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96
lokasi2	Pearson Correlation	,409**	1	,415**	,349**	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000
	N	96	96	96	96	96
lokasi3	Pearson Correlation	,698**	,415**	1	,640**	,802**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	96	96	96	96	96
lokasi4	Pearson Correlation	,450**	,349**	,640**	1	,694**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000
	N	96	96	96	96	96
total	Pearson Correlation	,784**	,812**	,802**	,694**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	5

d. Pengambilan Keputusan (Y)

		Correlations				
		keputusan1	keputusan2	keputusan3	keputusan4	total
keputusan1	Pearson Correlation	1	,098	,056	,239*	,553**
	Sig. (2-tailed)		,342	,587	,019	,000
	N	96	96	96	96	96
keputusan2	Pearson Correlation	,098	1	,120	,331**	,535**
	Sig. (2-tailed)	,342		,245	,001	,000
	N	96	96	96	96	96
keputusan3	Pearson Correlation	,056	,120	1	,308**	,577**
	Sig. (2-tailed)	,587	,245		,002	,000
	N	96	96	96	96	96
keputusan4	Pearson Correlation	,239*	,331**	,308**	1	,822**
	Sig. (2-tailed)	,019	,001	,002		,000
	N	96	96	96	96	96
total	Pearson Correlation	,553**	,535**	,577**	,822**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,741	5

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	75
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	,0000000
Std. Deviation	,69714398
Absolute Most Extreme Differences	,148
Positive	,148
Negative	-,143
Kolmogorov-Smirnov Z	1,283
Asymp. Sig. (2-tailed)	,074

a. Test distribution is Normal.

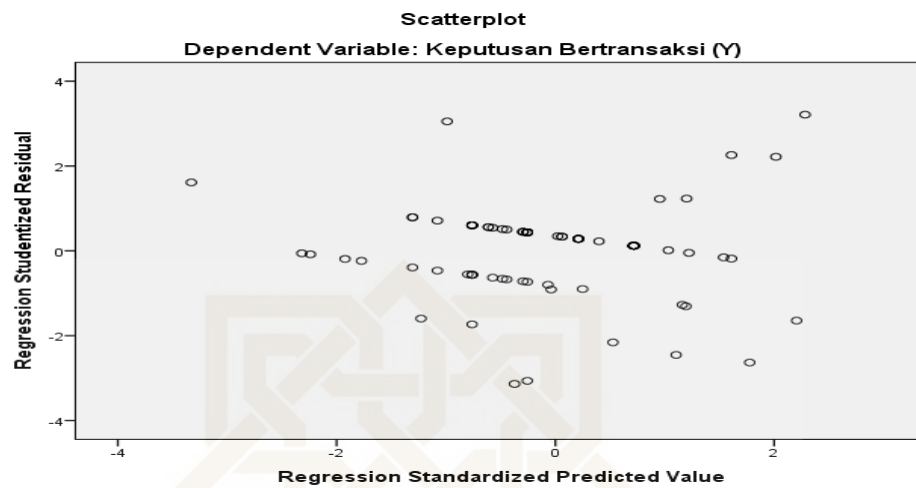
b. Calculated from data.

b. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7,553	1,541		4,902	,000		
Promosi (X1)	,142	,059	,241	2,414	,018	,981	1,019
Produk (X2)	,089	,110	,087	,810	,420	,848	1,179
Lokasi (X3)	,131	,080	,174	1,637	,105	,863	1,159

a. Dependent Variable: Keputusan Bertransaksi (Y)

c. Uji Heterokedastisitas



d. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,314 ^a	,098	,069	,864	1,438

a. Predictors: (Constant), Lokasi (X3), Promosi (X1), Produk (X2)

b. Dependent Variable: Keputusan Bertransaksi (Y)

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	,10099
Cases < Test Value	35
Cases >= Test Value	61
Total Cases	96
Number of Runs	40
Z	-1,214
Asymp. Sig. (2-tailed)	,225

a. Median

3. Persamaan Regresi

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,553	1,541	4,902	,000
	Promosi (X1)	,142	,059	,241	,018
	Produk (X2)	,089	,110	,087	,420
	Lokasi (X3)	,131	,080	,174	,105

a. Dependent Variable: Keputusan Bertransaksi (Y)

4. Uji Hipotesis

a. Pengujian Hipotesis f (ANOVA) simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,498	3	2,499	3,345	,023 ^b
	Residual	68,742	92	,747		
	Total	76,240	95			

a. Dependent Variable: Keputusan Bertransaksi (Y)

b. Predictors: (Constant), Lokasi (X3), Promosi (X1), Produk (X2)

b. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,553	1,541		4,902	,000
Promosi (X1)	,142	,059	,241	2,414	,018
Produk (X2)	,089	,110	,087	,810	,420
Lokasi (X3)	,131	,080	,174	1,637	,105

a. Dependent Variable: Keputusan Bertransaksi (Y)

c. Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,314 ^a	,098	,069	,864

a. Predictors: (Constant), Lokasi (X3), Promosi (X1), Produk (X2)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LAMPIRAN 4

DOKUMENTASI PELAKSANAAN PENELITIAN



Foto Tampak Depan Kantor BSM Gatot Subroto Denpasar



Foto Ruang Tunggu dan Teller BSM Gatot Subroto Denpasar



Foto Responden Sedang Mengisi Kuisisioner Penelitian



Foto Wawancara Bersama *Customer Service* BSM Gatot Subroto Denpasar



Foto Wawancara Bersama *Mikro Banking Manager* BSM Gatot Subroto Denpasar



Foto Bapak Ponco Selaku *Officer* Gadai Emas BSM Gatot Subroto Denpasar



Foto Bersama Security BSM Gatot Subroto Denpasar

LAMPIRAN 5

SURAT KETERANGAN PENELITIAN



SURAT PERNYATAAN (RISET/PENELITIAN)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

- Nama : Ridwan Alwy firdaus
- No. Identitas (KTP/SIM) : 5171041803950008
- Alamat Rumah : Jalan Nuansa Kori VII No. 6 Ubung Kaja Denpasar Bali
- Nomor Telepon Rumah & HP : 081237873603
- Institusi (Perguruan Tinggi/Universitas): Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga
- Jurusan : Perbankan Syariah
- Alamat Institusi (Perguruan Tinggi/Universitas): Jl. Laksda Adisucipto, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, D.I. Yogyakarta
- Penanggung Jawab di Institusi:
 - Nama Dosen Penanggung Jawab : Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E, M.Si.
 - Jabatan Dosen Penanggung Jawab : Sekretaris Prodi Perbankan Syariah
 - No. Hp Dosen Penanggung Jawab : 08574783698
- Menghadap Pejabat di PT Bank Syariah Mandiri (Group Head, Regional CEO, Branch Manager, atau Sub Branch Manager):
 - Nama: Ni Made Ayu Ratih Wijayanti
 - NIP: 0476712693
 - Jabatan: Branch Manager
 - Unit Kerja: BSM KC Denpasar Gatot Subroto

Dalam rangka melaksanakan riset/penelitian Skripsi/Tesis/Disertasi dengan judul sbb : Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Non Muslim Bertransaksi Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KC Gatot Subroto Denpasar)

Di KP/KC/KCP: BSM KC Denpasar Gatot Subroto

Tanggal: 17 November 2017

Dengan ini menyatakan sanggup untuk memenuhi ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

1. Bahwa tujuan riset/penelitian Skripsi/Tesis/Disertasi ini adalah semata-mata untuk kepentingan ilmiah dan tidak akan mempergunakannya kecuali untuk kepentingan tersebut serta bersedia untuk tetap merahasiakan setiap informasi yang diperoleh dari PT Bank Sayariah Mandiri dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Halaman 1	Paraf
dari 2	



2. Tidak melanggar ketentuan menyangkut rahasia Bank sesuai dengan Undang-Undang No.10 tahun 1998 serta ketentuan intern PT Bank Syariah Mandiri.
3. Materi riset/penelitian Skripsi/Tesis/Disertasi harus memiliki korelasi dan relevan dengan kegiatan PT Bank Syariah Mandiri dan tidak menyangkut hal-hal yang bersifat rawan dan akan membahayakan kepentingan serta keamanan PT Bank Syariah Mandiri.
4. Dalam pelaksanaan riset/penelitian Skripsi/Tesis/Disertasi tidak mengganggu kegiatan operasional Group/Regional Office/KC/KCP tempat penelitian Skripsi/Tesis/Disertasi dilaksanakan.
5. PT Bank Syariah Mandiri hanya akan memberikan jawaban atas materi kuesioner yang disampaikan oleh pemohon dan isinya telah sesuai dengan *outline* riset/penelitian Skripsi/Tesis/Disertasi yang telah memperoleh persetujuan PT Bank Syariah Mandiri.
6. PT Bank Syariah Mandiri berwenang untuk menerbitkan Surat keterangan riset/penelitian Skripsi/Tesis/Disertasi setelah sebelumnya melakukan penelitian dan pengkajian serta telah menyakini bahwa materi riset/penelitian Skripsi/Tesis/Disertasi tidak menyimpang dan merugikan kepentingan PT Bank Syariah Mandiri.
7. PT Bank Syariah Mandiri berhak untuk melaporkan segala aktifitas & kegiatan yang dilaksanakan oleh peneliti Skripsi/Tesis/Disertasi kepada penanggung jawab di Institusi (Perguruan Tinggi/Universitas) peneliti Skripsi/Tesis/Disertasi.
8. Surat Keterangan Peneliti Skripsi/Tesis/Disertasi akan diberikan setelah Peneliti Skripsi/Tesis/Disertasi menyerahkan 1 (satu) eksemplar Skripsi/Tesis/Disertasi kepada PT Bank Syariah Mandiri, Human Capital Group, Wisma Mandiri 1, Jl. MH Thamrin No.5, Jakarta. 10340.

Demikian **Surat Pernyataan** ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun. Selanjutnya apabila dikemudian hari ternyata terdapat penyimpangan atas pelaksanaan pernyataan-pernyataan yang telah saya buat tersebut di atas, maka saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Mengetahui:
PT BANK SYARIAH MANDIRI

KC Denpasar Gatot Subroto

Ni Made Ayu Ratih Wijayanti

Denpasar, November 2017
Hormat saya,

Ridwan Alwy Firdaus

Halaman 2	
dari 2	Paraf

LAMPIRAN 6

CURRICULUM VITAE

1. Personal

Nama : Ridwan Alwy Firdaus

Tempat Tanggal Lahir : Denpasar, 18 Maret 1995

Agama : Islam

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Alamat : Jl. Nuansa Kori VII no.6 Ubung Kaja, Denpasar-Bali

Nomor Telepon : 081237873603

Email : ridwanalwyfirdaus@gmail.com



2. Pendidikan Formal

1. 2000 – 2002 TK Tunas Kori Dharma, Ubung Kaja Denpasar-Bali.
2. 2002 – 2008 SD No. 2 Ubung, Denpasar – Bali.
3. 2009 – 2011 MTs PPMI Assalaam, Solo.
4. 2012 – 2014 SMK Assalaam, Solo.
5. 2014 – (Saat ini) Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah.

3. Pendidikan Non Formal

- Cisco Networking Academy (2013 -2014)

4. Ringkasan Tujuan Karier

- Guna mengembangkan dan melanjutkan serta mengimplementasikan studi yang saat ini sedang saya tempuh yaitu Perbankan Syariah, saya berharap menjadi salah satu praktisi Perbankan Syariah di Indonesia.

5. Pengalaman

1. Ketua Umum Organisasi Konsulat Dewata Island PPMI Assalaam periode 2011/2012.
2. Ketua Bagian Kesenian Dan Keterampilan Organisasi Pelajar PPMI Assalaam (OP3MIA) periode 2012/2013.
3. Bagian Kegiatan Acara Study Comparative Organisasi Pelajar PPMI Assalaam (OP3MIA) periode 2012/2013.
4. Praktik Kerja Lapangan sebagai Laboran di Universitas Sahid Surakarta periode 2012/2013.
5. Bagian Kesenian Organisasi Angkatan Zeinhaq El-Farez 27 periode 2013/2014.
6. Ketua Alumni Assalaam Yogyakarta AAY periode 2015/2016

Demikian Curriculum Vitae yang dapat saya sampaikan. Untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat saya,

Ridwan Alwy Firdaus

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA