

**PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL DAN FAKTOR RASIONAL
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH
BANK SYARIAH MANDIRI
(STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP) BANJARNEGARA)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH
GELAR SARJANA DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH :
VIMA DWI ESTINING PRATIWI
08390144

PEMBIMBING :
1. JOKO SETYONO, SE., M.Si.
2. Dr. IBNU MUHDIR, M.Ag.

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2012**

ABSTRAK

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Banjarnegara adalah salah satu dari beberapa lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia. Perlu diketahui beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah memilih Bank Syariah Mandiri. Hal ini menjadi penting agar loyalitas nasabah yang telah ada, dan kesuksesan yang selama ini diraih dapat tetap dipertahankan dan kedepannya berusaha untuk selalu ditingkatkan dari waktu ke waktu sehingga akan terus berkembang nantinya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih BSM KCP Banjarnegara. Faktor-faktor tersebut yaitu, *pertama* faktor emosional yang meliputi faktor ketaatan beragama, psikologis dan atribut produk yang islami. *Kedua* faktor rasional yang meliputi faktor pelayanan, kenyamanan dan kepuasan. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah BSM KCP Banjarnegara yang mempunyai rekening tabungan di BSM, jumlah sampel sebanyak 100 orang.

Hasil uji parsial (Uji t) menunjukkan bahwa hanya variabel pelayanan, kenyamanan dan kepuasan yang berpengaruh positif signifikan, sedangkan variabel ketaatan beragama, produk yang islami dan psikologis berpengaruh positif tidak signifikan.

Kata Kunci: *faktor emosional, faktor rasional, keputusan, Bank Syariah Mandiri*

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi
Saudari Vima Dwi Estining Pratiwi
Lamp : -
Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

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

Nama : Vima Dwi Estining Pratiwi
NIM : 08390144
Judul Skripsi : **Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Banjarnegara)**

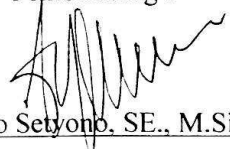
Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

و السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Yogyakarta, 08 Sya'ban 1433 H
28 Juni 2012 M

Pembimbing I


Joko Setyono, SE., M.Si

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi
Saudari Vima Dwi Estining Pratiwi

Lamp : -
Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

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

Nama : Vima Dwi Estining Pratiwi
NIM : 08390144
Judul Skripsi : **Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Banjarnegara)**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

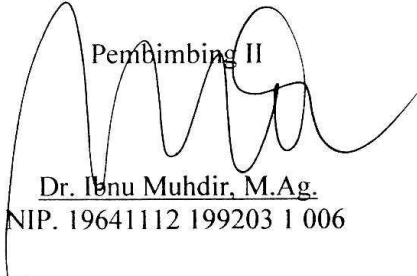
Dengan ini mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

و السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Yogyakarta, 24 Rajab 1433 H

14 Juni 2012 M

Pembimbing II


Dr. Ibnu Muhdir, M.Ag.
NIP. 19641112 199203 1 006

SURAT PERNYATAAN

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vima Dwi Estining Pratiwi
NIM : 08390144
Jurusan-Prodi : Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Banjarnegara)”** 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 *footnote* 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.

و السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Yogyakarta, 08 Sya'ban 1433 H
28 Juni 2012 M

Mengetahui,
Ka. Prodi Keuangan Islam



Drs. Slamet Khilmi, M.SI
NIP. 19631014 199203 1 002

Penyusun



Vima Dwi Estining Pratiwi
NIM. 08390144

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN. 02/K.KUI-SKR/PP.009/258/2012

Skripsi/tugas akhir dengan judul :

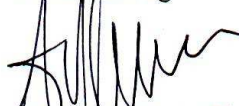
PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL DAN FAKTOR RASIONAL TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH MANDIRI (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP) BANJARNEGARA)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Vima Dwi Estining Pratiwi
NIM : 08390144
Telah dimunaqasyahkan pada : 11 juli 2012
Nilai : A/B
dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :


Ketua Sidang




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

Penguji I

Penguji II

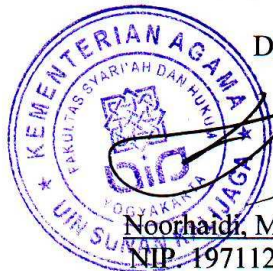


Drs. A. Yusuf Khoiruddin, SE, M.Si
NIP. 19661119 199203 1 002




H. M. Yazid Afandi, M.Ag
NIP.19720913 200312 1 001

Yogyakarta, 23 Juli 2012
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Syari'ah dan Hukum



DEKAN



Noorhaidi, MA, M. Phil., Ph.D
NIP. 19711207 199503 1 002

KATA PENGANTAR

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على امور الدنيا والدين والصلاة والسلام على سيدنا
ومولانا وحبينا وشفيعنا محمد و على اله وصحبه ومن تبعهم الى يوم الدين. اما بعد

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah *Azza wa Jalla*, penyusun penatkan kehadiran-Nya yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam ilmu Ekonomi Islam, Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Muhammad SAW, pembawa kebenaran dan petunjuk, berkat beliaulah kita dapat menikmati kehidupan yang penuh cahaya keselamatan. Semoga kita termasuk orang-orang yang mendapatkan syafaatnya kelak, amin.

Atas izin Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu dalam kesempatan ini penyusun mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy'ari, MA selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
2. Noorhaidi, MA, M. Phil., Ph.D selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;

3. Drs. Slamet Khilmi, M.SI selaku Ketua Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
4. Bapak Joko Setyono, SE., MSi. selaku pembimbing I dan Bapak Dr.Ibnu Muhdar, M.Ag., selaku pembimbing II yang penuh kesabaran memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam, yang telah memberikan ilmu pengetahuan setulus hati selama masa kuliah;
6. Seluruh staf dan karyawan khususnya di bagian Tata Usaha Prodi Keuangan Islam dan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
7. Seluruh staf BSM KCP Banjarnegara yang telah memberikan izin penelitian dan telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Orang tuaku tercinta Bapak Slamet Sudi Hadi dan Almarhumah Nuryanti, saudaraku Yesy, Bayu dan Niken, nenekku H. Kartodimejo, yang selalu memberikan motivasi dan mendoakan siang dan malam dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta keluarga besarku, terima kasih atas doa dan kasih sayangnya.
9. Teman-teman di KUI (Nadia, Iin, Tesda, Norma, Anisa, Mustika dan Norma serta semua teman-teman KUI angkatan 2008) yang selalu bersama berbagi suka maupun duka dalam perjalanan menggapai cita.

10. Seluruh pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, motivasi, inspirasi, yang selalu mengingatkan penyusun di saat lupa dan membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya, penyusun hanya dapat mendoakan semoga Allah membalas kebaikan mereka semua selama ini. Harapannya karya ini berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya kemajuan Ekonomi Islam. *Amin Ya Robbal 'Alamin.*

و السلام عليكم و رحمة الله و بركاته

Yogyakarta, 24 Rajab 1433H
14 Juni 2012 M



Vima Dwi Estining Pratiwi
NIM. 08390144

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	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	bâ'	b	be
ت	tâ'	t	te
ث	sâ'	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	hâ'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	khâ	kh	ka dan ha
د	dâl	d	de
ذ	zâl	z	zet (dengan titik di atas)
ر	râ'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	sâd	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	dâd	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	tâ'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	zâ'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	g	koma terbalik di atas
غ	gain	f	ge
ف	fâ'	q	ef
ق	qâf	k	qi
ك	kâf	l	ka
ل			'el

م	lâm	m	‘em
ن	mim	n	‘en
و	nûn	w	w
هـ	wâwũ	h	ha
ء	hâ’	‘	apostrof
ي	hamzah yâ’	y	ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta’addidah</i>
عدة	Ditulis	‘iddah

C. Ta’ marbutah di Akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	‘illah

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

2. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الاولياء	Ditulis	Karamah al-auliya’
زكاة الفطر	Ditulis	Zakah al-fitri

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

َ	Fathah	ditulis	<i>A</i>
ِ	Kasrah	ditulis	<i>I</i>
ُ	Dammah	ditulis	<i>U</i>
فعل	Fathah	ditulis	<i>fa’ala</i>
ذكر	Kasrah	ditulis	Zukira

يذهبُ	Dammah	ditulis	<i>Yazhabu</i>
-------	--------	---------	----------------

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	Ditulis	A
	جاهلية	Ditulis	jahiliyyah
2	Fathah + ya' mati	Ditulis	A
	تَنَسَى	Ditulis	tansa
3	Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	karim
4	Dammah + wawu mati	Ditulis	U
	فروض	Ditulis	<i>Furud</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya mati	Ditulis	<i>ai</i>
	بَيْنَكُمْ	Ditulis	<i>bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>au</i>
	قَوْل	Ditulis	Qaul

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan apostrof

الانتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
شكر تملنن	Ditulis	<i>lain syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

Bila diikuti huruf *Qamariyyah* dan huruf *Syamsiyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

القران	Ditulis	al-Qur'an
الشمس	Ditulis	<i>al-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوا الفرود	Ditulis	zawi al-furud
اهل السنة	Ditulis	ahl al-sunnah

Daftar Isi

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
TRANSLITERASI.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Perilaku Konsumen dalam Perspektif Islam.....	10
1. Pengertian Perilaku Konsumen	10
2. Penggunaan Pendapatan Konsumen	11
3. Persepsi Konsumen.....	13

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah	16
1. Faktor Emosional.....	16
a. Ketaatan Beragama.....	16
b. Psikologis.....	18
c. Atribut Produk Islami	23
2. Faktor Rasional	24
a. Pelayanan.....	24
b. Kenyamanan	26
c. Kepuasan	27
3. Keputusan Nasabah.....	29
C. Telaah Pustaka	31
D. Kerangka Konseptual	33
E. Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Waktu dan Tempat Penelitian	38
B. Jenis dan Sumber Data.....	38
C. Populasi dan <i>Sampling</i>	39
D. Metode Pengumpulan Data	40
E. Definisi Operasional Variabel	42
1. Variabel Independen	42
2. Variabel Dependen	44
F. Pengembangan Instrumen Penelitian	45
G. Teknik Analisa Data	47
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
2. Uji Asumsi Klasik	47

3. Analisis Regresi Berganda.....	52
4. Uji Hipotesis	53
a. Koefisien Determinasi	53
b. Uji F	53
c. Uji t	53
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	55
A. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	55
B. Pengujian Instrumen Penelitian	57
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	61
2. Uji Asumsi Klasik.....	61
a. Uji Normalitas	61
b. Uji Multikolinearitas	61
c. Uji Heteroskedastisitas.....	63
d. Uji Autokorelasi.....	64
3 Analisis Regresi Berganda.....	65
4. Uji Hipotesis.....	65
a. Koefisien Determinasi	65
b. Uji t.....	66
5. Pembahasan.....	71
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	80

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Kuesioner	I
Lampiran 2: Jawaban Responden	IV
Lampiran 3: Data Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian	VI
Lampiran 4: Data Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian	VIII
Lampiran 5: Data Hasil Uji Asumsi Klasik	X
Lampiran 6: Data Hasil Analisis Regresi Berganda	XIII
Lampiran 7: Data Hasil Uji Hipotesa Penelitian	XIV
Lampiran 8: r Tabel	XV
Lampiran 9: Terjemahan	XVI
Lampiran 10: Surat Keterangan Izin Penelitian	XVII
Lampiran 11: Curriculum Vitae	XVIII

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Penggunaan Pendapatan Konsumen Muslim	12
Gambar 2.2 Teori <i>Utility</i>	14
Gambar 2.3 Teori <i>Maslahah</i>	15
Gambar 2.4 Model Perilaku Konsumen	18
Gambar 2.5 Proses Pengambilan Keputusan	29
Gambar 2.6 Kerangka Konseptual	34
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	63

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Pengembangan Instrumen Kuesioner	45
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	56
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	56
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Tempat Tinggal	56
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	57
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan	57
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.11	Hasil Uji Autokorelasi	64
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Berganda	65
Tabel 4.13	Hasil Uji R^2	66
Tabel 4.14	Hasil Uji t	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berbagai upaya dilakukan perusahaan perbankan untuk tetap bertahan hidup (*survive*) di masa setelah krisis yang panjang ini dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan perusahaan-perusahaan perbankan lainnya. Salah satu cara yang harus ditempuh perusahaan dalam hal ini adalah dengan menentukan strategi yang tepat supaya tetap bertahan hidup di tengah persaingan serta dapat meningkatkan profitabilitasnya. Namun dalam melakukan strateginya, perusahaan akan mengalami suatu kegagalan apabila tanpa didukung baik oleh pihak internal perusahaan itu sendiri maupun pihak luar perusahaan yang dalam hal ini diantaranya para nasabah.

Di Indonesia, yang mayoritas penduduknya beragama Islam, merupakan potensi yang luar biasa sebagai tempat tumbuh kembangnya kegiatan ekonomi yang berbasis syariah. Potensi dalam hal ini dipandang dari sumber daya dan aktivitas perekonomian suatu wilayah serta pola sikap dari pelaku ekonomi terhadap produk dan jasa bank syariah. Informasi mengenai sikap dan karakteristik masyarakat terhadap perbankan syariah menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan sosialisasi dan penetapan strategi pemasaran bagi bank-bank syariah yang akan beroperasi pada suatu wilayah.

Perbedaan karakteristik manusia dalam berfikir, berkata, dan bertindak, seseorang akan dikatakan baik bila perilakunya sesuai dengan ajaran agama, dan sebaliknya akan buruk bila perilakunya tidak sesuai dengan

ajaran agama. Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih suatu bank diantaranya adalah faktor emosional dan faktor rasional.¹

Penelitian ini menggunakan faktor emosional dan faktor rasional karena melihat dari cara berpikir nasabah yang dilandasi oleh teori pemasaran konvensional yang berpaham sekuler, sedangkan segala hal yang berlandaskan cara berfikir keagamaan serta merta akan dianggap sebagai sesuatu yang emosional.

Faktor emosional pada penelitian ini lebih cenderung kepada sikap nasabah ketika memutuskan untuk menyimpan uangnya pada suatu bank dengan dua perspektif. *Pertama*, perspektif waktu sekarang, yaitu ketika masih hidup di dunia. *Kedua*, perspektif waktu setelah mati, yaitu periode sejak nasabah meninggal atau kehidupan alam kubur sampai dengan waktu saat manusia akan dihitung amal baik dan buruknya selama hidup di dunia. Adanya perspektif waktu setelah mati pada nasabah muslim ini dapat menjelaskan mengapa seseorang nasabah bank syariah bahkan bisa menerima keuntungan yang nilainya lebih kecil sepanjang itu halal. Sedangkan nasabah yang rasional ketika mendapatkan informasi bahwa suku bunga perbankan (konvensional) sedang tinggi, nasabah akan menarik dananya di bank syariah dan memindahkannya ke bank konvensional.

Faktor emosional dalam penelitian ini meliputi ketaatan beragama, psikologis dan atribut produk yang Islami. Ketaatan beragama adalah memenuhi kewajiban agama, menginginkan untuk melaksanakan kewajiban

¹ Muchammad Fauzi, "Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional Terhadap Kepuasan dan Loyalitas," *Jurnal Ekonomi Islam* (Semarang: IAIN Walisongo, 2009), hlm. 145-168.

yang belum tertunaikan melaksanakan berbagai anjuran agama sekalipun tidak wajib.²

Fungsi paling mendasar dan universal dari semua agama adalah bahwa agama memberikan orientasi dan motivasi serta membantu manusia mengenal sesuatu yang bersifat sakral. Lewat pengalaman beragama (*religious experience*) yakni penghayatan terhadap Tuhan atau agama yang diyakininya, maka manusia yang memiliki *religiusitas* yang tinggi akan memutuskan apa yang akan nasabah lakukan sesuai dengan ajarannya, misalnya seorang muslim yang memilih menyimpan uangnya di bank syariah karena menganggap bahwa bunga itu haram. Satu perangkat proses psikologis berkombinasi dengan karakteristik konsumen tertentu untuk menghasilkan proses keputusan pembelian. Tugas pemasar adalah memahami apa yang terjadi dalam kesadaran konsumen antara datangnya rangsangan pemasaran luar dan keputusan pembelian akhir.³

Bank Syariah Mandiri memperlihatkan kemungkinan bahwa bank dengan sistem syaria'ah berdasarkan al-Qur'an dan al-Hadits memperlihatkan adanya kemungkinan bahwa bank syari'ah mulai dapat diterima dan mempunyai prospek yang cerah. Hal ini juga didukung oleh sebagian besar masyarakat Indonesia yang sebagian besar beragama Islam, yang selama ini menggunakan jasa perbankan konvensional dapat beralih ke bank syari'ah. Oleh karena itu ketertarikan penulis untuk meneliti tentang Bank Syariah

² Rahman," Pengaruh Religiusitas dan Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Lembaga Keuangan Mikro Syariah" *Jurnal Penelitian* (Semarang: Puslit IAIN Walisongo, 2005), hlm. 30.

³ Philip Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Benyamin Molan (Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang), hlm. 226.

(dalam hal ini Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara) karena sebagai lembaga perbankan yang berdasarkan syari'ah Islam yang pertama kemungkinan atribut-atribut produk yang Islami yang ada unsur syari'ah Islam, berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

Faktor rasional dalam penelitian ini meliputi pelayanan, kenyamanan dan kepuasan. Pelayanan adalah apa yang menghasilkan atau mencegah suatu penjualan. Pelayanan yang baik akan menumbuhkan minat masyarakat untuk menabung di bank tersebut. Nilai nasabah dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggannya. Semakin baik kualitas pelayanannya, akan semakin tinggi pula nilai pelanggan terhadap perusahaan tersebut.

Tingginya kualitas pelayanan juga tidak lepas dari dukungan internal perusahaan, terutama dukungan dari sumber daya manusianya. Kenyamanan adalah hal-hal yang bukan meliputi kebutuhan pokok dan bukan kebutuhan tepat guna, tetapi yang memberikan kesenangan dan kenyamanan kepada manusia. Kepuasan didefinisikan sebagai semua sikap berkenaan dengan barang atau jasa setelah diterima dan dipakai. Kepuasan pelayanan dan keputusan pelanggan sangat berkaitan, kepuasan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Hal itu dilakukan agar pelanggan memutuskan

untuk tidak memilih bank lain. Mengidentifikasi lebih mendalam mengenai faktor emosional dan faktor rasional yang menjadi pertimbangan nasabah sehingga dapat mempengaruhi masyarakat untuk memutuskan memilih bank syariah dari pada lembaga keuangan konvensional dan dapat berdampak positif terhadap perkembangan bank syariah

Alasan dipilihnya Bank Syariah Mandiri karena BSM menduduki peringkat pertama dalam Indonesian Bank Loyalty Index (IBLI) 2011 yang digelar MarkPlus Insight bekerja sama dengan Majalah Infobank untuk indeks loyalitas nasabah tabungan syariah. Pertumbuhan tabungan nasabah yang naik sekitar 20%-30% untuk nasabah baru menjadi faktor pendukung. Hingga Oktober 2010, pangsa pasar tabungan BSM di industri perbankan syariah mencapai 43,94% dengan posisi DPK Rp25,16 triliun. BSM KCP Banjarnegara dapat memanfaatkan keunggulan kompetitifnya dalam meningkatkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya akan meningkatkan pelanggannya serta terus berupaya memperbaiki kelemahan-kelemahan sehingga tidak dimanfaatkan pesaing. Di Banjarnegara terdapat 3 Bank Syariah yaitu Bank Muammalat, Bank Mega Syariah dan Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri di Banjarnegara merupakan Bank dengan nasabah tabungan terbanyak.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah faktor ketaatan beragama berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih BSM ?
2. Apakah faktor psikologis berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih BSM ?
3. Apakah faktor atribut produk yang islami berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih BSM ?
4. Apakah faktor pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih BSM ?
5. Apakah faktor kenyamanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih BSM ?
6. Apakah faktor kepuasan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih BSM ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan apakah faktor ketaatan beragama berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih BSM.
2. Untuk menjelaskan apakah faktor psikologis berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih BSM.
3. Untuk menjelaskan apakah faktor atribut produk yang islami berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih BSM.

4. Untuk menjelaskan apakah faktor pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih BSM.
5. Untuk menjelaskan apakah faktor kenyamanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih BSM.
6. Untuk menjelaskan apakah faktor kepuasan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih BSM.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran, pemecahan masalah sesuai dengan teori yang telah dipakai di bangku kuliah, menambah pengalaman, wawasan dan pengetahuan.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi bagi pihak Bank Syariah Mandiri dalam penetapan kebijakan dan pengambilan keputusan dalam menarik nasabah untuk menabung di BSM.

E. Sistematika Pembahasan

Penyusunan skripsi ini disajikan dalam sistematika pembahasan yang terdiri atas lima bab, yaitu:

Bab satu berisi tentang pendahuluan sebagai acuan dalam penelitian dan sebagai pengantar skripsi secara keseluruhan. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan alasan dan motivasi penelitian, selanjutnya pokok masalah sebagai inti dari penelitian, kemudian dilanjutkan dengan tujuan penelitian dan manfaat penelitian untuk mengetahui urgensi penelitian. Sebagai penutup bab pertama ini diakhiri dengan sistematika pembahasan untuk mengetahui arah penulisan penelitian ini.

Bab dua berisi tentang teori-teori yang mendasari penelitian ini meliputi teori tentang perilaku konsumen muslim dan teori tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Selain itu dalam bab ini juga berisi tentang telaah pustaka yang dijadikan sebagai referensi. Sebagai penutup bab ini diakhiri dengan kerangka konseptual dan hipotesis penelitian yang akan diuji kebenarannya.

Bab tiga berisi penjelasan mengenai jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian untuk menentukan berapa banyak sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, penjelasan mengenai sumber data dengan menggunakan data primer, definisi operasional variabel instrumen penelitian dengan mengelompokan variabel dependen dengan variabel independen, kemudian dilanjutkan dengan pengembangan instrumen penelitian dengan mengukur angket yang berisi butir-butir pertanyaan untuk diberi tanggapan

oleh responden pengujian instrumen penelitian dan teknik analisis data, selanjutnya penjelasan mengenai teknik analisa data pada penelitian ini dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi berganda.

Bab empat berisi tentang hasil analisis dari pengolahan data yang meliputi hasil analisis deskriptif karakteristik responden, hasil pengujian instrument penelitian, hasil uji hipotesis dan pembahasan yang memaparkan mengenai jawaban dari hipotesis awal.

Bab lima memaparkan kesimpulan dari hasil uji parsial (uji t), dan saran untuk BSM KCP Banjarnegara dan untuk akademik dari hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil uji t dalam analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa faktor ketaatan beragama tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih BSM KCP Banjarnegara.
2. Berdasarkan hasil uji t dalam analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa faktor psikologis tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih BSM KCP Banjarnegara.
3. Berdasarkan hasil uji t dalam analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa faktor atribut produk yang islami tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih BSM KCP Banjarnegara.
4. Berdasarkan hasil uji t dalam analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa faktor pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih BSM KCP Banjarnegara.
5. Berdasarkan hasil uji t dalam analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa faktor kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih BSM KCP Banjarnegara.
6. Berdasarkan hasil uji t dalam analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa faktor kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih BSM KCP Banjarnegara.

B. Saran

1. Untuk BSM KCP Banjarnegara

Nasabah merupakan salah satu bagian inti atau asset berlangsungnya proses usaha, maka Bank harus lebih memelihara dan memperhatikan nasabah, diantaranya dengan mempertahankan kepercayaan yang diberikan nasabah kepada BSM dengan senantiasa meningkatkan kinerja perusahaan baik dalam kualitas pelayanan, SDM dan kualitas dari produk BSM Banjarnegara sendiri.

Faktor rasional yang meliputi pelayanan, kenyamanan dan kepuasan merupakan variabel yang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di BSM KCP Banjarnegara. Oleh karena itu BSM Banjarnegara senantiasa mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas pelayanan dalam berbagai hal, karena nasabah lebih mengedapankan hal tersebut dalam menitipkan pengelolaan dananya di BSM KCP Banjarnegara.

2. Untuk Akademik

Hasil-hasil dalam penelitian ini dan keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan agar dapat dijadikan sumber ide dan masukan bagi pengembangan penelitian ini dimasa yang akan datang, maka perluasan yang disarankan dari penelitian ini antara lain adalah :

a. Menambah variabel independen yang mempengaruhi keputusan nasabah.

Variabel yang disarankan seperti komitmen nasabah dan nilai nasabah.

- b. Penelitian dilakukan tidak hanya pada industri perbankan tapi juga perlu dilakukan penelitian pada industri lain seperti industri manufaktur, industri real estate dan property dan industri lainnya
- c. Penelitian dilakukan tidak hanya meneliti bank syariah tetapi disarankan untuk meneliti bank konvensional agar hasilnya dapat dibandingkan.

DAFTAR PUSTAKA

AL-QUR'AN

Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: Lubuk Agung, 1989.

EKONOMI DAN MANAJEMEN

Arifin, Zainul, *Memahami Bank Syariah: Lingkup, Peluang, Tantangan, dan Prospek*, Jakarta: Alfabet, 1999.

Chisthoper Pass,dkk, *Kamus Lengkap Ekonomi*, edisi II, Jakarta: Erlangga, 1998.

Ide, Pangkalan, *Gaya Hidup Penghambat*, Jakarta: PT Elex Komputindo, 2008.

Karim, Adiwarmarman, *Ekonomi Mikro Islam*, cet. III, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007.

Kotler, Philip dan Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Benyamin Molan, Indonesia: PT.Macanan Jaya Cemerlang, 2007.

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, alih bahasa Jaka Wasana, Jakarta: Erlangga,1988.

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

Muflih, Muhammad, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006.

Rahman, Afzalur, *Doktrin Ekonomi Islam*, alih bahasa Soeroyo dan Nastangin, Yogyakarta: PT. Dana Bhakti, 1995.

METODOLOGI PENELITIAN DAN STATISTIK

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerebit UNDIP, 2005.

Kerlinger, *Asas-asas Penelitian Behavioral*, alih bahasa Landung R Simatupang Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 1993.

Santoso, Singgih, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta: PT.Elex Media Computindo, 2000.

Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2001.

SKRIPSI DAN JURNAL

Aisyah, Siti, dkk., “Hubungan Antara Citra, Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Perbankan Syariah”, *Makalah* disampaikan pada *Seminar Nasional Sistem Ekonomi Islam IV*, diselenggarakan oleh P3EI Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta, 8-9 oktober 2009.

Fauzi, Muhammad, “Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional Terhadap Kepuasan dan Loyalitas”, *Jurnal Ekonomi Islam IAIN Walisongo Semarang*, 2009.

Irbid dan Zarka, “Banking Behavior of Islamic Bank Customers: Perspectives and Implications, International of Bank Marketing”, *Jurnal Skripsi* Vol. 16, No.7, 2001.

Rahman,” Pengaruh Religiusitas dan Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Lembaga Keuangan Mikro Syaiah”, *Jurnal Penelitian Puslit IAIN Walisongo*, 2005.

Samsudin, “Analisis Faktor-Faktor Mempengaruhi Keputusan Nasabah untuk Menggunakan Jasa Bank Syariah Mandiri (Studi kasus pada nasabah bank syariah mandiri cabang Thamrin)”, *Thesis Megister Universitas Indonesia*, 2004.

Sari,Ikrima Nailul, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Bank Muammalat Cabang Batam”, *Skripsi Universitas Islam Indonesia (UII)*, 2010.

Winda, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Deposito PT Bank Pensiunan Nasional,Tbk Cabang Medan”, *Skripsi, USU*, 2009.

Lampiran 1: Kuisisioner

ANGKET RESPONDEN

Bapak/Ibu Responden
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Saya adalah mahasiswa Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian di Bank Syariah Mandiri dengan topik "Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri"

Saya memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu agar bisa meluangkan sedikit waktunya untuk mengisi lembar kuisisioner ini. Saya harapkan Bapak/Ibu mengisi lembar kuisisioner ini sesuai dengan diri Bapak/Ibu. Semua data-data yang Bapak/Ibu berikan akan saya jaga kerahasiannya. Atas perhatian dan kesediannya mengisi kuisisioner ini Saya hadirkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

TTD

Vima Dwi Estining Pratiwi

DAFTAR PERNYATAAN

Silanglah (X) jawaban-jawaban berikut ini yang sesuai dengan diri anda.

1. Apakah anda nasabah Bank Syariah Mandiri?
 - a. Ya (*teruskan mengisi kuisisioner*)
 - b. Bukan (*berhenti mengisi kuisisioner*)
2. Jenis kelamin anda:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Agama Anda:
 - a. Islam
 - b. Lainnya, sebutkan.....
4. Umur anda
 - a. < 18 tahun
 - b. 18 - 25 tahun
 - c. 26 - 35 tahun
 - d. 36 - 50 tahun
 - e. 50 tahun ke atas
5. Apakah anda bertempat tinggal diwilayah Banjarnegara?
 - a. Ya
 - b. Tidak, sebutkan.....
5. Pekerjaan/status anda:
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Karyawan/Karyawati
 - c. Pegawai Negeri
 - d. Guru/Dosen
 - e. Pengusaha/Wiraswasta
 - f. Lainnya,sebutkan.....
6. Pendapatan gaji anda perbulan:
 - a. < Rp. 1.000.000
 - b. Rp.1.000.000-Rp.2.499.999
 - c. Rp.2.500.000 Rp.4.999.999
 - d. Rp.5.000.000-Rp.7.499.999
 - e. Rp.7.500.000-Rp.9.999.999
 - f. Rp. 10.000.000 keatas
7. Pendidikan terakhir anda :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Diploma
 - e. S-1
 - f. S-2
 - g. S-3

Berikanlah tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan keyakinan BapK/Ibu/Saudara(i) dengan kriteria jawaban :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	Pilih Jawaban			
		STS	TS	S	SS
A	Faktor emosional				
1)	Ketaatan beragama				
1	Saya menabung di Bank Syariah Mandiri karena adanya larangan atas riba (bunga).				
2	Sistem bagi hasil di Bank Syariah Mandiri lebih adil.				
3	Prinsip-prinsip syariah Islam dalam setiap praktek transaksi perbankan				
4	Investasi Bank Syariah Mandiri untuk bisnis yang halal dan baik.				
2)	Faktor Psikologis				
5	Adanya sosialisasi Bank Syariah Mandiri oleh beberapa kalangan umat Islam (Cendikiawan, ulama dan lainnya)				
6	Adanya promosi oleh Bank Syariah Mandiri				
7	Selama Saya menjadi nasabah pada bank tersebut saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan				
3)	Atribut Produk yang Islami				
8	Produk Bank Syariah Mandiri sesuai dengan syariat islam.				
9	Produk yang ditawarkan variatif				
10	Jenis produk Bank Syariah Mandiri mudah dikenali				
11	Sistem dan prosedur Bank Syariah Mandiri terbebas dari riba (<i>bunga Bank</i>)				
B	Faktor Rasional				
1)	Pelayanan				
12	Pimpinan dan karyawan Bank Syariah Mandiri ramah				
13	Pelayanan di bagian unit pelayanan Nasabah dan teller memuaskan				
14	Prosedur pembukaan rekening di Bank Syariah Mandiri mudah				
15	Satpam selalu membukakan pintu saat saya keluar-masuk Bank Syariah Mandiri				
2)	Kenyamanan				
16	Dana simpanan (tabungan) di Bank Syariah Mandiri aman				
17	Ruang tunggu yang disediakan memberikan rasa nyaman				

18	Para pimpinan (manajemen) Bank Syariah Mandiri yang terdiri dari orang-orang yang terpercaya dan professional.				
19	Kantor Bank Syariah Mandiri bersih				
3)	Kepuasan Konsumen				
20	Bagi hasil yang di berikan Bank Syariah Mandiri kompetitif				
21	Biaya admistrasi yang diberikan Bank Syariah Mandiri murah				
22	Tingkat pengambilan keuntungan (return) yang tinggi di Bank Syariah Mandiri				
23	Bank Syariah Mandiri menyelesaikan permasalahan nasabah dengan cepat				
C	Faktor Keputusan memilih Bank Syariah Mandiri				
24	Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri				
25	Saya merasakan kemudahan-kemudahan yang tidak saya dapatkan di Bank Lain				
26	Saya yakin bahwa Bank Syariah Mandiri memberikan bagi hasil yang sesuai syariah				
27	Saya yakin bahwa uang saya akan aman ditabung di Bank Syariah Mandiri				

Lampiran 2: Jawaban Responden

Lampiran 3 : Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ketaatan_beragama_1	107.17	91.536	.215	.902
ketaatan_beragama_2	107.04	90.685	.524	.894
ketaatan_beragama_3	107.03	88.312	.543	.893
ketaatan_beragama_4	106.73	91.371	.496	.894
psikologis_2	107.57	87.965	.354	.900
psikologis_3	107.11	90.867	.355	.897
psikologis_4	106.89	89.432	.615	.892
produk_1	107.01	87.384	.645	.891
produk_2	106.99	90.899	.471	.894
produk_3	107.16	88.883	.531	.893
produk_4	107.13	87.791	.561	.892
pelayanan_1	106.82	92.594	.335	.897
pelayanan_2	106.88	91.359	.427	.895
pelayanan_3	106.98	89.656	.489	.894
pelayanan_4	106.83	90.324	.508	.894
kenyamanan_1	106.87	90.498	.565	.893
kenyamanan_2	106.96	91.736	.317	.897
kenyamanan_3	107.06	86.926	.625	.891
kenyamanan_4	106.86	90.687	.484	.894
kepuasan_1	107.14	87.879	.641	.891
kepuasan_2	107.18	91.381	.299	.898
kepuasan_3	107.58	87.822	.443	.896
kepuasan_4	107.30	86.697	.552	.892
keputusan_1	107.02	88.969	.524	.893
keputusan_2	107.05	90.391	.460	.895
keputusan_3	107.02	89.252	.590	.892
keputusan_4	106.78	90.194	.637	.892

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.117	3.580	4.430	.850	1.237	.042	27

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
111.16	96.338	9.815	27

Lampiran 4: Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.898	.908	27

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ketaatan_beragama_1	3.99	.948	100
ketaatan_beragama_2	4.12	.537	100
ketaatan_beragama_3	4.13	.734	100
ketaatan_beragama_4	4.43	.498	100
psikologis_2	3.59	1.083	100
psikologis_3	4.05	.730	100
psikologis_4	4.27	.566	100
produk_1	4.15	.702	100
produk_2	4.17	.570	100
produk_3	4.00	.696	100
produk_4	4.03	.758	100
pelayanan_1	4.34	.536	100
pelayanan_2	4.28	.570	100
pelayanan_3	4.18	.672	100
pelayanan_4	4.33	.587	100
kenyamanan_1	4.29	.518	100
kenyamanan_2	4.20	.682	100
kenyamanan_3	4.10	.759	100
kenyamanan_4	4.30	.577	100
kepuasan_1	4.02	.666	100
kepuasan_2	3.98	.765	100
kepuasan_3	3.58	.923	100
kepuasan_4	3.86	.865	100
keputusan_1	4.14	.697	100
keputusan_2	4.11	.634	100
keputusan_3	4.14	.603	100
keputusan_4	4.38	.488	100

Lampiran 5: Hasil Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
	Norma Mean	.0000000
	l Std. Deviation	.27160137
	Param	
	eters ^a	
	b	
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.078
	Negative	-.087
Kolmogorov-Smirnov Z		.870
Asymp. Sig. (2-tailed)		.435

a. Test distribution is Normal.

c. Calculated from data.

B. Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
ketaatan_beragama	.640	1.562
produk_islami	.524	1.910
Pelayanan	.601	1.665
kenyamanan	.518	1.932
kepuasan	.574	1.741
psikologis	.737	1.357

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions						
				(Constant)	ketaatan_beragama	produk_islami	pelayanan	kenyamanan	kepuasan	psikologis
1	1	6.947	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.015	21.526	.00	.00	.00	.00	.03	.15	.81
	3	.014	22.637	.08	.05	.05	.08	.00	.38	.08
	4	.009	27.356	.01	.37	.23	.04	.13	.02	.09
	5	.007	32.090	.00	.24	.61	.00	.10	.37	.01
	6	.005	36.683	.91	.08	.00	.19	.11	.03	.00
	7	.004	43.373	.00	.25	.12	.68	.64	.05	.00

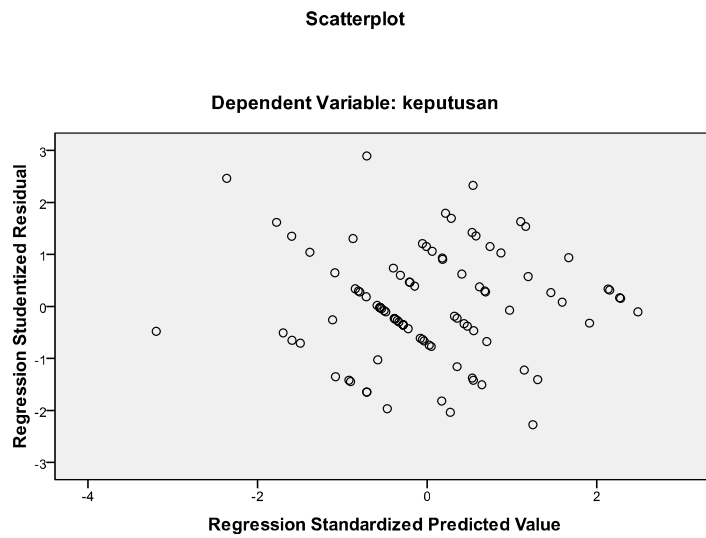
a. Dependent Variable: keputusan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.0864	4.9920	4.1925	.33415	100
Std. Predicted Value	-3.310	2.393	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.038	.141	.070	.025	100
Adjusted Predicted Value	3.1079	4.9914	4.1909	.33783	100
Residual	-.64202	.76332	.00000	.27160	100
Std. Residual	-2.291	2.724	.000	.969	100
Stud. Residual	-2.368	2.750	.003	1.009	100
Deleted Residual	-.68586	.77781	.00156	.29476	100
Stud. Deleted Residual	-2.430	2.853	.004	1.021	100
Mahal. Distance	.853	23.986	5.940	5.303	100
Cook's Distance	.000	.213	.013	.026	100
Centered Leverage Value	.009	.242	.060	.054	100

a. Dependent Variable: keputusan

C. Uji Heteroskedastitas



D. Uji Autokorelasi

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-.02081
Cases < Test Value	50
Cases >= Test Value	50
Total Cases	100
Number of Runs	56
Z	1.005
Asymp. Sig. (2-tailed)	.315

a. Median

Lampiran 6: Hasil Uji Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.448	.337		1.328	.187		
	ketaatan_beragam	.074	.073	.083	1.014	.313	.640	1.562
	a							
	produk_islami	.099	.074	.122	1.346	.181	.524	1.910
	Pelayanan	.228	.085	.226	2.677	.009	.601	1.665
	Kenyamanan	.239	.085	.256	2.813	.006	.518	1.932
	Kepuasan	.193	.065	.256	2.964	.004	.574	1.741
	Psikologis	.076	.054	.106	1.396	.166	.737	1.357

a. Dependent Variable: keputusan

Lampiran 7: Hasil Uji Hipotesis Penelitian

A. Uji Determinasi R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 ^a	.602	.577	.28023

- a. Predictors: (Constant), psikologis, pelayanan, kepuasan, ketaatan_beragama, produk_islami, kenyamanan

B. Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.054	6	1.842	23.461	.000 ^a
	Residual	7.303	93	.079		
	Total	18.357	99			

- a. Predictors: (Constant), psikologis, pelayanan, kepuasan, ketaatan_beragama, produk_islami, kenyamanan

- b. Dependent Variable: keputusan
c.

C. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.448	.337		1.328	.187		
	ketaatan_beragama	.074	.073	.083	1.014	.313	.640	1.562
	produk_islami	.099	.074	.122	1.346	.181	.524	1.910
	Pelayanan	.228	.085	.226	2.677	.009	.601	1.665
	Kenyamanan	.239	.085	.256	2.813	.006	.518	1.932
	Kepuasan	.193	.065	.256	2.964	.004	.574	1.741
	Psikologis	.076	.054	.106	1.396	.166	.737	1.357

- a. Dependent Variable: keputusan

Lampiran 8: r tabel

tabel r

1 tail	1%	5%	15%	30%	1 tail	1%	5%	15%	30%
1	0,985	0,929	0,814	0,649	51	0,215	0,181	0,102	0,102
2	0,881	0,770	0,640	0,486	52	0,213	0,179	0,101	0,101
3	0,776	0,663	0,542	0,404	53	0,211	0,178	0,100	0,100
4	0,695	0,590	0,479	0,353	54	0,209	0,176	0,099	0,099
5	0,634	0,536	0,433	0,317	55	0,207	0,174	0,098	0,098
6	0,586	0,495	0,399	0,290	56	0,205	0,172	0,097	0,097
7	0,548	0,462	0,371	0,270	57	0,202	0,170	0,096	0,096
8	0,516	0,434	0,349	0,253	58	0,200	0,169	0,095	0,095
9	0,489	0,411	0,330	0,237	59	0,198	0,167	0,094	0,094
10	0,465	0,392	0,314	0,227	60	0,195	0,165	0,093	0,093
11	0,443	0,375	0,300	0,216	61	0,195	0,164	0,093	0,093
12	0,427	0,360	0,288	0,207	62	0,194	0,163	0,092	0,092
13	0,411	0,346	0,277	0,199	63	0,193	0,162	0,092	0,092
14	0,397	0,334	0,267	0,192	64	0,192	0,161	0,091	0,091
15	0,384	0,323	0,258	0,186	65	0,191	0,160	0,091	0,091
16	0,373	0,310	0,250	0,180	66	0,190	0,159	0,090	0,090
17	0,362	0,305	0,243	0,175	67	0,189	0,158	0,090	0,090
18	0,352	0,296	0,237	0,170	68	0,188	0,157	0,089	0,089
19	0,343	0,289	0,230	0,165	69	0,187	0,156	0,089	0,089
20	0,335	0,282	0,225	0,161	70	0,187	0,157	0,089	0,089
21	0,327	0,275	0,219	0,157	71	0,186	0,156	0,088	0,088
22	0,320	0,269	0,214	0,154	72	0,185	0,155	0,088	0,088
23	0,313	0,263	0,210	0,150	73	0,184	0,155	0,087	0,087
24	0,307	0,256	0,206	0,147	74	0,183	0,154	0,087	0,087
25	0,301	0,253	0,201	0,144	75	0,182	0,153	0,086	0,086
26	0,295	0,248	0,198	0,141	76	0,181	0,152	0,086	0,086
27	0,290	0,244	0,194	0,139	77	0,180	0,151	0,085	0,085
28	0,285	0,239	0,191	0,136	78	0,179	0,151	0,085	0,085
29	0,280	0,235	0,187	0,134	79	0,178	0,150	0,084	0,084
30	0,275	0,231	0,184	0,132	80	0,177	0,149	0,084	0,084
31	0,271	0,228	0,177	0,130	81	0,176	0,148	0,083	0,083
32	0,266	0,225	0,170	0,128	82	0,175	0,147	0,083	0,083
33	0,264	0,222	0,163	0,127	83	0,174	0,147	0,083	0,083
34	0,261	0,219	0,156	0,125	84	0,173	0,146	0,082	0,082
35	0,257	0,216	0,149	0,123	85	0,172	0,145	0,082	0,082
36	0,253	0,213	0,142	0,121	86	0,171	0,144	0,081	0,081
37	0,250	0,210	0,135	0,119	87	0,170	0,143	0,081	0,081
38	0,246	0,207	0,128	0,116	88	0,169	0,143	0,080	0,080
39	0,243	0,204	0,121	0,114	89	0,168	0,142	0,080	0,080
40	0,239	0,201	0,114	0,113	90	0,168	0,141	0,080	0,080
41	0,237	0,199	0,113	0,112	91	0,167	0,140	0,079	0,079
42	0,235	0,197	0,112	0,112	92	0,166	0,139	0,079	0,079
43	0,233	0,195	0,111	0,111	93	0,165	0,139	0,078	0,078
44	0,230	0,194	0,110	0,110	94	0,164	0,138	0,078	0,078
45	0,228	0,192	0,109	0,109	95	0,163	0,137	0,077	0,077
46	0,226	0,190	0,108	0,108	96	0,162	0,136	0,077	0,077
47	0,224	0,188	0,107	0,107	97	0,161	0,135	0,076	0,076
48	0,222	0,187	0,106	0,106	98	0,160	0,135	0,076	0,076
49	0,220	0,185	0,105	0,105	99	0,159	0,134	0,075	0,075
50	0,218	0,183	0,104	0,104	100	0,158	0,133	0,075	0,075

Lampiran 9: Terjemahan

NO	HLM	FN	TERJEMAH
1	12	3	“Dan berikanlah kepada keluarga-keluarga yang dekat akan haknya, kepada orang miskin dan orang yang dalam perjalanan dan janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros”.
2	12	3	” Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudara-saudara syaitan dan syaitan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhannya”.
3	28	17	Rasulullah s.a.w bersabda: “ Allah itu sendiri indah dan Dia menyukai keindahan”.

Lampiran 10: Surat Keterangan Izin Penelitian

Lampiran 11: Curriculum Vitae

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BIODATA PRIBADI

Nama Lengkap : Vima Dwi Estining Pratiwi
Tempat, Tanggal lahir : Banjarnegara, 12 Desember 1989
Program Studi / Fakultas : Keuangan Islam / Syariah dan Hukum
Alamat rumah : Blambangan RT 003 RW 007
Blambangan, Banjarnegara,
Kec. Bawang 53471, Jawa Tengah

PENDIDIKAN FORMAL

1	MAN 2 Banjarnegara	2005 - 2008
2	SLTP Negeri I Bawang Banjarnegara	2002 - 2005
3	MIM Blambangan 01	1997 – 2002

PENDIDIKAN INFORMAL

1	Sertifikasi Manajemen Zakat	2011
2	Pelatihan <i>ICT (information Communication Technology)</i>	2009
3	Pelatihan Aplikasi MYOB	2010
4	Pelatihan Aplikasi SPSS	2011
5	Seminar Kesehatan Reproduksi Mahasiswa	2010