

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN  
NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK TABUNGAN PADA PT. BPRS  
MADINA MANDIRI SEJAHTERA SYARIAH**



**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**

**DISUSUN OLEH:**

**FATMA HAYATI**

**NIM. 16830006**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2021**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-448/Un.02/DEB/PP.00.9/05/2021

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH  
MENGUNAKAN PRODUK TABUNGAN PADA PT BPRS MADINA MANDIRI  
SEJAHTERA SYARIAH

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FATMA HAYATI  
Nomor Induk Mahasiswa : 16830006  
Telah diujikan pada : Jumat, 30 April 2021  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Muhiyatun, S.E.I., M.E.I.  
SIGNED

Valid ID: 60a7da366215c



Penguji I  
Sunarsih, S.E., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 60ac51b4b0415



Penguji II  
Rizaldi Yusufarto, S.Pd., M.M.  
SIGNED

Valid ID: 609a328978f04



Yogyakarta, 30 April 2021  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 60b456502afec5

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Saudari Fatma Hayati

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sunan Kalijaga  
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : Fatma Hayati  
NIM : 16830006  
Judul Skripsi : **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Pada PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera Syariah Yogyakarta”**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Manajemen Keuangan Syariah UIN 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 di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 08 Desember 2020

Pembimbing,



**Muhfiatun, S.E.I, M.E.I**  
**NIP. 19890919 201503 2 009**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Fatma Hayati

NIM : 16830006

Prodi : Manajemen Keuangan Syariah

Menyatakan Bahwa Skripsi yang Berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Pada PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera Syariah Yogyakarta”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi atau pun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* dan daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 08 Desember 2020

Penyusun



**Fatma Hayati**  
NIM.16830006

HALAMAN 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 : Fatma Hayati  
NIM : 16830006  
Jurusan/Program Studi : Manajemen Keuangan 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 Menggunakan Produk Tabungan Pada PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera Syariah Yogyakarta”**.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini di 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/penyusun dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Yogyakarta

Pada tanggal, 08 Desember 2020

Yang menyatakan,



**Fatma Hayati**  
**NIM.16830006**

## MOTTO

**”... Sesungguhnya ALLAH SWT tidak akan merubah suatu keadaan (nasib) suatu kaum, sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri...”**

**(Qs. Ar-Ra’d: 11)**

**“Dari abu hurairah ra berkata: Rasulullah SAW bersabda: Sesungguhnya Allah SWT tidak memandang kepada fisik dan harta kamu sekalian, akan tetapi dia memandang kepada hati dan amal perbuatanmu “ (HR.Muslim)**

**“ jika ingin menggapai sesuatu maka gapailah setinggi-tingginya, because nothing is impossible” (Fatma Sipa)**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas rahmat, hidayah dan inayahnya, serta dengan penuh cinta dan sayang skripsi ini saya persembahkan kepada:**

**Kedua orang tuaku tercinta bapak Rahmad Lomo Hadomuan dan ibu Emmi Ida yang senantiasa memberikan doa dan limpahan kasih sayang yang tak ternilai harganya.**

**Kakakku Nurul Azmi, Zainorrohman, dan Adik-adikku Nuri Sipa, Riska Sipa, M Basri, Zubair, Bayu dan Nisa yang selalu memberikan dukungan dan semangat.**

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

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

**Keluarga besar mahasiswa manajemen keuangan syariah angkatan 2016**

**Beserta almamater tercinta UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA.**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## PEDOMAN TRANSLITERASI

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	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Z	Zet
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Shad	Sh	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Dh	De (dengan titik di bawah)



ط	Ta'	Th	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Dza'	Zh	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	Gh	Ge dan ha
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostref
ي	Ya'	Y	Ye

#### B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

مُتَعَدِّدَةٌ	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عَدَّةٌ	Ditulis	<i>'iddah</i>

#### C. Ta'Marbutah

Semua ta' marbutah ditulis dengan h, baik berada pada kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh katasandang "al"). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang

sudahterserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

#### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

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

#### E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	Ditulis	A
جاهليّة	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati	Ditulis	A
تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. kasrah + ya' mati	Ditulis	I
كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4. dhammah + wawu mati	Ditulis	U
فروض	Ditulis	<i>Furud</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

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

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لنشكركم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

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

القرآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

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

السَّمَاء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

ذويفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهلاسننة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, penulis panjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan kasih sayang dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Pada PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera Syariah Yogyakarta”** ini dengan lancar. Tak lupa puja Shalawat serta salam penulis persembahkan kepada Rasulullah, nabi kita, Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelitaan ke zaman yang terang benderang, zaman ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah terlibat dalam membantu, membimbing dan mendukung proses penyelesaian skripsi ini, baik secara moril maupun materiil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Phil. Sahiron, M.A. selaku Plt Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag.,M.Ag., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta jajarannya.
3. Bapak Mukhamad Yazid Afandi, M.Ag selaku ketua program studi Manajemen Keuangan Syariah.
4. Ibu Muhfiatun S.E.I, M.E.I selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing saya dengan penuh kesabaran dan ketelitian.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu serta pengalaman pengetahuannya kepada penyusun selama masa perkuliahan.
6. Seluruh staff Tata Usaha fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu menyelesaikan persyaratan berkas-berkas selama Skripsi.
7. Seluruh karyawan PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera Syariah Yogyakarta yang telah memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian dan membantu memberikan data yang dibutuhkan penulis.
8. Orang tua tercinta Bapak Rahmad Lomo Hadomuan dan Ibu Emmi Ida serta Kakak-kakak tersayang Nurul Azmi, Zainorrohman dan adik-adikku

- tersayang Nuri Sipa, Riska Sipa, Basri Sipa, Zubair Sipa, Bayu Sipa dan Nisa Sipa dan keluarga besar Ayah Tobang, Mamak Tobang atas segala doa, motivasi, dukungan dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.
9. Sahabat-sahabat tercinta Murni, Ananda, Devi, Lisa, terimakasih selalu memberi semangat dan doa.
  10. Keluarga Besar Manajemen Keuangan Syariah angkatan 2016.
  11. Teman-teman seangkatan Hawana, Lisa, Tri dll yang telah sabar membimbing dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi. Terimakasih atas dukungan doa dan semangatnya.
  12. Keluarga Baru yaitu Teman-teman KKN Riska, Faizah, Icha, Achil, Anin, Abdul, dan Novindra, terimakasih untuk pengalaman dan canda tawa selama kurang lebih 2 bulan tinggal seataap bersama.
  13. Seluruh pihak yang terlibat dalam membantu penyusun menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak dapat penyusun sebutkan satu per satu. Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka semua dengan karunia-Nya serta semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Amin Ya Rabbal Alamin.

Yogyakarta, 30 Desember 2019

Penyusun,



**Fatma Hayati**

**NIM. 16830006**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGASAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
ABSTRAK .....	xx
ABSTRACT .....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
A. Telaah Pustaka .....	11
B. Landasan Teori.....	13
1. Keputusan konsumen .....	13
a. <i>Theory of Reasoned Action</i> .....	13
b. Perilaku Konsumen .....	15
c. Perilaku Konsumen dalam pandangan Islam .....	16
d. Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	17
2. Konsep bank syariah .....	20



a. Pengertian Bank Syariah .....	20
b. Persepsi Masyarakat .....	21
c. Perluasan Cakupan Masyarakat .....	21
3. Kemudahan.....	22
4. Kenyamanan .....	23
5. Kepercayaan .....	24
F. Pengembangan Hipotesis .....	25
1. Hubungan antar variabel dan perumusan hipotesis.....	25
a. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap menggunakan tabungan .....	25
b. Pengaruh Kenyamanan terhadap menggunakan tabungan.....	26
c. Pengaruh Kepercayaan terhadap menggunakan tabungan .....	27
2. Kerangka Pemikiran.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Deskripsi Penelitian .....	30
B. Populasi dan Sampel .....	30
C. Teknik Pengumpulan Data.....	31
D. Definisi Operasional Variabel.....	33
E. Teknik Analisis Data.....	34
1. Uji validitas .....	34
2. Uji Reabilitas.....	35
F. Uji Asumsi Klasik.....	36
1. Uji Normalitas.....	36
2. Uji Multikolomieritas.....	36
3. Uji Heteroskadastisitas.....	37
G. Uji Hipotesis .....	37
1. Uji Global atau Uji-F.....	37
2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	38
3. Uji Signifikansi Parsial atau Uji-T.....	38
4. Regresi Linier Berganda .....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum PT. BPRS Madina Syariah .....	41
1. Sejarah Berdirinya PT. BPRS Madina Syariah.....	41
2. Visi dan Misi PT BPRS Madina Syariah.....	42
3. Produk dan Layanan PT BPRS Madina Syariah.....	42
4. Produk Pembiayaan PT BPRS Madina Syariah.....	43
B. Karakteristik Responden .....	45
C. Hasil Penelitian .....	50
1. Uji Instrumen Penelitian.....	50

a. Uji Validitas.....	50
b. Uji Reabilitas .....	51
D. Analisis Data .....	53
1. Uji Asumsi Klasik .....	53
a. Uji Normalitas .....	53
b. Uji Multikolinieritas .....	54
c. Uji Heterokedastisitas.....	55
2. Uji Regresi Linier Berganda.....	56
3. Uji Hipotesis .....	58
a. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	58
b. Uji Simultan (Uji F).....	58
c. Uji Simultan ( Uji T) .....	59
E. Pembahasan .....	61
1).Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan PT BPRS Madina Syariah .....	61
2). Pengaruh Kenyamanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan PT BPRS Madina Syariah .....	64
3). Pengaruh Kenpercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan PT BPRS Madina Syariah .....	65
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	68
C. Keterbatasan Penelitian .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xxi</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xxv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT .....</b>	<b>xxxvii</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Skala Pengukuran .....	32
Tabel 2.1	Penyebaran Kuesioner .....	44
Tabel 2.2	Identitas Responden .....	44
Tabel 3.1	Uji Validitas .....	48
Tabel 3.2	Uji Reabilitas .....	50
Tabel 3.3	One-sample Kormogof-smirnov Test .....	51
Tabel 3.4	Hasil Uji Multikolinearitas .....	52
Tabel 3.5	Hasil Uji Heteroskodesitas .....	53
Tabel 3.6	Hasil Regresi Linier Berganda .....	54
Tabel 3.7	Hasil Uji Koefesien Determinasi .....	56
Tabel 3.8	Hasil Uji Simultan ( Uji F) .....	57
Tabel 3.9	Hasil Uji Simultan (Uji T) .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran .....	27
-------------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Terjemah Al-Qur'an dan Hadits.....	xxv
Lampiran 2	Koesioner.....	xxvi
Lampiran 3	Output Hasil SPSS.....	xxxI
Lampiran 4	Daftar Riwayat Hidup.....	xxxvii



## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel kemudahan, kenyamanan, dan kepercayaan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan pada PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera Syariah Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera Syariah dengan sampel yang diambil dengan metode purposive sampling. Pengumpulan data primer adalah dengan penyebaran kuesioner. Terdapat 80 kuesioner yang diolah dalam penelitian ini. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan software SPSS untuk menguji data penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan, kenyamanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan bank madina syariah. Secara persial kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan pada bank madina syariah dengan tingkat signifikan 0,070 diatas 0,05. Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan pada bank madina syariah dengan tingkat signifikan 0,050 dibawah 0,05. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan pada bank madina syariah dengan tingkat signifikan 0,000 dibawah 0,05.

**Kata Kunci:** *Keputusan Nasabah, Kemudahan, Kenyamanan dan Kepercayaan.*

## **ABSTRACT**

*This research was conducted to examine the effect of perceived convenience, comfort, and trust on customer decisions to use savings products at PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera Syariah Yogyakarta. The population in this study were customers of PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera Syariah with samples taken using purposive sampling method. Primary data collection is by distributing questionnaires. There are 80 questionnaires processed in this study. The data analysis in this study used multiple linear regression analysis using SPSS software to test the research data. The results showed that the perception of convenience, comfort and trust simultaneously has a significant effect on customer decisions to use Islamic bank savings products Madina. Partially, the perceived convenience variable does not have a significant effect on customer decisions to use savings products at Islamic Madina banks with a significant level of 0.070 above 0.05. The comfort variable has a significant positive effect on customer decisions to use savings products at Islamic Madina Banks with a significant level of 0.050 below 0.05. Trust variables have a significant positive effect on customer decisions to use savings products at Islamic Madina banks with a significant level of 0.000 below 0.05.*

**Keywords:** *Customer Decision, Perceived Ease, Convenience and Trust*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah (Tampubolon, 2012: 733)

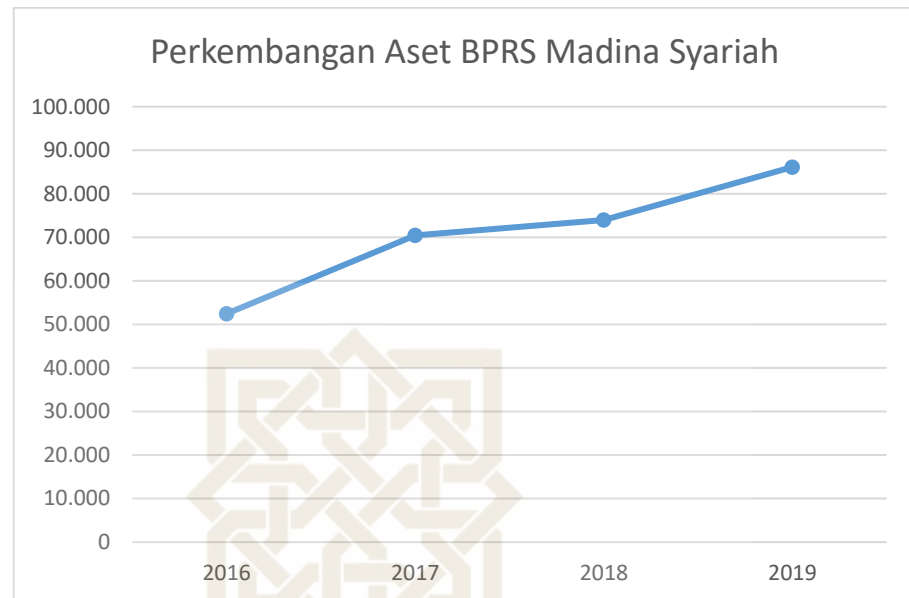
Perbankan merupakan salah satu sektor yang memiliki peranan penting di dalam melaksanakan pembangunan terutama dalam mendukung dunia usaha di segala sektor. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentukbentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Nasabah yang kelebihan dana menyimpan uangnya di bank dalam bentuk simpanan giro, tabungan dan deposito. Dalam kegiatannya, bank berperan sebagai pengalihan aset atau dana dari unit surplus kepada unit defisit. Nasabah penyimpan akan memperoleh balas jasa dari bank berupa bunga (istilah yang digunakan oleh bank konvensional) atau bagi hasil (istilah yang digunakan bank syariah). Dana tersebut disalurkan kembali atau dijual kepada masyarakat yang kekurangan atau membutuhkan dana

dalam bentuk pinjaman. Bagi masyarakat yang memperoleh pinjaman atau kredit diwajibkan untuk mengembalikan pinjaman tersebut beserta bunga sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan atau menurut sistem bagi hasil yang telah ditetapkan bersama. Salah satu alasan yang mendorong seseorang untuk menabung di bank diantaranya karena tergiur oleh suku bunga yang ditawarkan oleh pihak bank. Namun bunga bank kini menjadi perbedabatan para ulama. Fatwa MUI pada tanggal 16 Desember 2003 memutuskan bahwa bunga bank termasuk dalam kategori riba dan haram, sebab bunga memiliki unsur riba, sedangkan riba hukumnya haram (Karim, 2004: 123; Sugiyarto, 2008: 49; Fatwa MUI, 2003 ).

Bank syariah memiliki tujuan yang sangat mulia terhadap kemajuan taraf hidup masyarakat. Disamping itu, pengembangan perbankan syariah di Indonesia diprioritaskan untuk mengembangkan penyaluran dana dari berbagai lapisan masyarakat yang mungkin saat ini masih belum terlayani oleh sistem perbankan konvensional. Seiring dengan upaya-upaya perbaikan sistem perbankan yang tengah dilakukan saat sekarang ini, pengembangan perbankan syariah dapat menjadi salah satu alternatif sistem pelayanan jasa dengan berbagai keunggulan yang tersedia (Bombang, 2013).

Dalam dunia perbankan syariah perkembangan BPRS Madina Syariah dapat dinilai sangat pesat. Hal ini terlihat dari perkembangan aset yang disajikan dalam tabel berikut.

**Grafik 1.1 Perkembangan Aset BPRS Madina Syariah**



Sumber : [www.bankmadinasyariah.com](http://www.bankmadinasyariah.com)

Terlihat bahwa aset yang dimiliki BPRS Madina Syariah memiliki kenaikan yang cukup signifikan seiring berjalannya waktu dari periode ke periode berikutnya. Hal ini dipengaruhi dengan adanya penambahan nasabah yang menggunakan layanan PT BPRS Madina Syariah setiap tahunnya. Tentu disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya sistem layanan itu sendiri.

Untuk mewujudkan proses tercapainya tujuan usaha harus dilakukan dengan kemampuan komunikasi yang baik guna meyakinkan masyarakat terhadap produk yang akan ditawarkan, dengan tumbuhnya rasa keinginan nasabah terhadap produk dari pelaku usaha akan menjadi salah satu cara bagi pelaku usaha untuk menjual produk yang ditawarkannya dengan tujuan memperoleh keuntungan dari produk yang ditawarkannya.

Namun, salah satu kendala yang menjadi tantangan bagi pihak BPRS Madina Syariah adalah minimnya bentuk sosialisasi ke masyarakat luas tentang eksistensi Bank tersebut. Sebagian besar nasabah BPRS Madina Syariah adalah warga setempat yang memiliki akses terdekat lembaga keuangan syariah yang mereka percayai. Meskipun begitu, yang menjadi fokus perhatian pada penelitian ini adalah loyalitas nasabah tersebut dalam ruang lingkup kepercayaan, kenyamanan, dan kemudahan yang menciptakan keputusan minat dalam menggunakan jasa layanan BPRS Madina itu sendiri.

Kenyamanan menurut Poon (2008:157) dalam penelitian Sauca (2009) adalah hal yang utama. Dimana BPRS Madina Mandiri Sejahtera Syariah berusaha memberikan pelayanan berupa kenyamanan yang mempermudah setiap nasabah yang ingin melakukan transaksi kapanpun. Kenyamanan adalah salah satu poin penting untuk memberikan kepuasan kepada nasabah dalam mewujudkan kemudahan yang menjadi penilaian utama bagi pengguna.

Kepercayaan timbul saat keyakinan muncul dari pelanggan sebagai bentuk loyalitas terhadap suatu jasa yang digunakannya. Wujud kepercayaan tersebut dapat berupa munculnya rasa yakin atas penyelenggaraan transaksi di suatu penyediaanya. Baik berupa mekanisme transaksi, alur operasional, dan sebagainya. Saat mengambil keputusan, kepercayaan ini menjadi faktor penting dalam menggunakan produk dari

BPRS Madina Syariah yang memiliki ekspektasi bahwa seluruh transaksi yang dilakukan sudah aman (Kusmayadi, 2007:182).

Pengaruh eksternal merupakan salah satu faktor minat beli pelanggan. Baik berupa sistem pemasaran, pengenalan lebih lanjut, maupun sosial dan budaya. Variabel penelitian ini mencakup poin-poin yang menjadi faktor penggunaan produk oleh suatu pelanggan. Antara lain, kemudahan, kenyamanan, dan kepercayaan.

Produk tabungan sejauh ini merupakan produk utama sekaligus unggulan di BPRS Syariah, berdasarkan jumlah data yang penulis peroleh mengenai pengguna tabungan BPRS Madina Syariah yang terdiri dari penabung sebanyak 4.561 nasabah, deposito sebanyak 262 nasabah dan pembiayaan sebanyak 360 nasabah sudah cukup memperjelas bahwa kemampuan sistem marketing BPRS Madina Mandiri Sejahtera Syariah dalam mensosialisasikan sekaligus menyakinkan nasabah untuk memilih produk tabungan sudah cukup efisien. (Dimas, 2019).

BPRS Madina Syariah dijadikan sebagai objek penelitian karena BPRS ini merupakan salah satu BPRS terkemuka di Yogyakarta, oleh karena itu peneliti ingin mengetahui apakah bprs madina syariah mampu memberikan kemuhan, kenyamanan dan kepercayaan Selain itu, faktor minat juga memegang peranan penting, dimana faktanya yang kita lihat bahwa minat menggunakan BUS lebih mendominasi dari pada BPRS. Penelitian tentang kemudahan, kenyamanan dan kepercayaan yang difokuskan pada produk tabungan bank khususnya di Bank Madina Syariah

layak dijadikan objek pembelajaran untuk masyarakat terlebih untuk para akademisi yang mempelajari lembaga keuangan syariah, dimana Bank Madina Syariah proaktif dalam mengencarkan keuangan syariah di tengah masyarakat dan akademisi.

Perkembangan aset yang cukup signifikan membuat penulis ingin mengetahui lebih dalam mengenai faktor yang mempengaruhi hal tersebut jika dilihat dari frekuensi nasabah setia pengguna jasa layanan BPRS Madina Syariah. Untuk mengetahui apa saja hal yang membuat mereka menjadikan BPRS Madina Syariah sebagai lembaga keuangan pilihan mereka. Adapun inkonsistensi penelitian juga menjadi alasan penelitian ini.

Ghozali (2010) dalam risetnya yang sejenis, memberikan hasil bahwa keputusan nasabah untuk menabung di bank syariah dipengaruhi oleh pelayanan dan karakteristik pada bank syariah, serta kepercayaan. Adapun objek fisik dan pengetahuan terhadap bank juga mempengaruhi keputusan nasabah. Dalam penelitiannya juga menyebutkan pengaruh kualitas *service* dan kepercayaan pada bank mempunyai nilai koefisien beta yang lebih besar, sehingga kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh lebih mendominasi terhadap keputusan nasabah dalam menabung.

Dari berbagai alasan dan hasil penelitian yang memengaruhi nasabah maupun calon nasabah untuk memakai layanan bank syariah, menjadi dorongan bagi peneliti untuk melakukan riset lebih lanjut dengan mengambil beberapa faktor yang akan diteliti dengan menggunakan beberapa variabel yaitu kemudahan, kenyamanan dan kepercayaan.

Dengan kondisi perbankan yang semakin berkembang, BPRS Madina Syariah turut mempertahankan dan menambah jumlah nasabahnya. Melalui jasa pelayanan penghimpunan dana dalam bentuk simpanan ataupun penyaluran dana untuk tujuan pembiayaan. Bertambahnya pertumbuhan ekonomi yang semakin pesat, berbagai lembaga keuangan pun ikut menawarkan produk jasa dan layanan yang ditawarkan (Sinungan, 1987: 111).

Berdasarkan uraian yang diatas, peneliti akan melakukan *research* mengenai Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan pada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Syariah di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan variabel dependen *Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Pada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Syariah*. Sedangkan untuk variabel independennya, penelitian ini terdiri dari *Kemudahan, Kenyamanan* dan *Kepercayaan*.

Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Pada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Syariah***.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diutarakan diatas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:



- 1) Apakah kemudahan memberikan pengaruh kepada keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan pada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera?
- 2) Apakah kenyamanan memberikan pengaruh kepada keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan pada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera?
- 3) Apakah kepercayaan memberikan pengaruh kepada keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan pada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk tabungan di BPRS Madina Syariah
2. Adapun manfaat bagi beberapa pihak, yaitu:
  - a. Sebagai pertimbangan untuk mengambil keputusan di suatu perbankan syariah khususnya BPRS. Setelah mengetahui faktor-faktor penentu nasabah dalam memilih layanan tersebut, diharapkan bisa menjadi bahan informasi sebelum memilih.
  - b. Variabel-variabel yang menjadi faktor dapat digunakan sebagai bahan pengembangan ilmu keuangan maupun perbankan bagi akademisi.

- c. Dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan untuk menggunakan produk perbankan syariah di Indonesia.

#### **D. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan bertujuan untuk memberi kemudahan dan gambaran singkat berkenaan dengan isi dari penelitian. antara lain:

Bab Pertama, pada bab ini memberikan informasi berupa isu ataupun latar belakang yang mencakup isu terkini berikut alasan peneliti melakukan penelitian, dilanjutkan dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab kedua, pada bab ini mencakup beberapa informasi berupa teori yang dipakai dalam penelitian sebagai sesuatu yang memperkuat hasil *research*. Telaah pustaka ataupun penelitian terdahulu juga dipaparkan pada bab ini sebagai pendukung penelitian. Selain itu kerangka pemikiran dan dugaan berupa hipotesis juga ada pada bab ini.

Bab ketiga, pada bab ini dijelaskan mengenai metode penelitian yang dipakai seperti jenis maupun sumber data yang diambil, metode pengumpulan data, dan variabel penelitian yang digunakan.

Bab keempat, pada bagian ini diberikan informasi berupa gambaran umum BPRS dan responden. Diikuti dengan hasil penelitian berdasarkan alat uji berikut pembahasan yang dipaparkan secara rinci.

Bab kelima, pada bagian ini memberikan informasi berupa inti atau kesimpulan akhir dan saran bagi peneliti selanjutnya dari penelitian berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang ditelaah secara rinci pada bab empat, maka dapat disimpulkan:

1. Kemudahan tidak mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera Syariah. Hal ini dapat terjadi dikarenakan adanya sebagian nasabah tidak menggunakan jasa bank syariah karena mau mencari bank lain yang sesuai selera nasabah tersebut. Meskipun akses kemudahan sudah bagus pada bank madina syariah dan juga akses kemudahan masih dirasa kurang bagi sebagian nasabah mereka lebih suka pakai bank umum yang sudah terkenal dengan kemudahannya seperti layanan *m-banking*, ATM, dll. Hal tersebut mengindikasikan bahwa bertambahnya sistem kemudahan tidak dapat menjamin terjadinya keputusan nasabah memakai produk tabungan pada bank syariah juga turut meningkat.
2. Kenyamanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memakai produk tabungan BPRS Madina Syariah. Berdasarkan hasil analisis data hal ini dapat terjadi karena para Karyawan menampilkan semangat kerja dan sikap selalu ada, penampilan yang baik dan menarik, sikap ramah, jujur. Hal ini juga mengartikan bahwa ketika kenyamanan yang dimiliki oleh nasabah

bertambah maka keputusan menggunakan produk tabungan bank syariah juga turut meningkat.

3. Kepercayaan berpengaruh positif dengan keputusan nasabah memakai produk tabungan BPRS Madina Syariah. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan terhadap Bank Madina syariah yaitu Nasabah percaya jika data informasi pribadi mereka dijamin oleh bank Bank madina syariah memberikan perasaan aman dalam menyimpan uang nasabah karena keamanan nasabah sudah terjamin, sehingga nasabah tidak akan takut lagi menyimpan uang/dananya pada bank syariah secara langsung. Hasil ini mengartikan saat kepercayaan nasabah bertambah, maka keputusan memakai produk tabungan bank madina syariah juga turut meningkat.

## **B. Saran**

Saran yang termuat pada bab ini diharapkan bisa memberi manfaat untuk penelitian terkait pada masa selanjutnya. Berikut beberapa saran yang dapat dijadikan referensi:

1. Bagi peneliti yang akan melaksanakan pengembangan penelitian, dapat dilakukan penambahan jumlah sampel. Penambahan sampel akan menjadikan hasil penelitian lebih akurat.

2. Bagi peneliti berikutnya, lebih baik menciptakan pengembangan dengan menambahkan variabel lain diluar dari pada kemudahan, kenyamanan dan kepercayaan karena masih terdapat banyak hal yang menjadi faktor penentu nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan produk tabungan pada bank syariah
3. Perluasan jangkauan dan subjek yang menjadi sampel penelitian dapat dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih kompleks. Begitu juga area penyebaran yang tidak hanya didaerah bank saja melainkan ikut dengan bagian marketingnya langsung

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini sudah diupayakan semaksimal mungkin, namun masih terdapat banyak keterbatasan penelitian, antara lain : Penelitian ini masih belum bisa mengungkapkan secara keseluruhan faktor faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk tabungan di bank madina syariah secara keseluruhan, sampel dalam penelitian ini hanya terbatas di kalangan nasabah yang aktif dalam menggunakan produk tabungan dan penelitian ini hanya berfokus pada satu BPRS saja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Azis. 2019. *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Remaja Masjid Di Kecamatan Getasan Kabupaten Semarang)*. Institut Agama Islam Negeri Salatiga
- Ali, Farid dan Gau Kadir. 2014. *Manajemen Penelitian Berbasis Sasaran*. Bandung: PT. Retika Aditama.
- Amalia, Rieska. 2018. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Sikap Penggunaan Teknologi Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Dengan Persepsi Manfaat(Use Usefulness )Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus:Bri Syariah Kc Semarang )*.Insitut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Amanullah, Bastian. 2014. *Pengaruh Resepsi Manfaat, Kemudahan Pengguna, Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Layanan Pada Bank Bca Semarang*. Universitas diponogoro.
- Amelia, Risky. 2014. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padang)*. Universitas Andalas.
- Balkiah, Tengku Ezni dan Hapsari Setyowardhani. 2014. *Perilaku Konsumen*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Bejo, Siswanto. 2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Cahyani, Putrid Dwi. 2016. *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Detha, Zainul dan Wilopo. 2013. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Muamalat Cabang Malang*. Jurnal Administrasi Bisnis.
- Evi Yupitri, Raina. 2012. *Analisi Faktor-Faktor Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan
- Fitriani, Yeyen. 2016. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Di Kecamatan Ciputat*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Ghozali. 2010. *Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Pendekatan Komponen dan Model Logistik, Studi Pada Bank Syariah di Malang*. *Jurnal of Indonesian Applied Economics*.



- Hardian, Anatasius. 2015. *Pengaruh Bagi Hasil, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hasan. Ali. *Marketing Bank Syaria*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia. 2010.
- <https://tafsirweb.com/37661-surat-al-baqarah-ayat-284-286.html>. di akses pada tanggal 27 november 2019 pada pukul 16:11 wid.
- <https://www.bankmadinasyariah.com/> (pada tanggal 01 Februari 2019, pukul 20.00)
- <https://www.Tabel-r.com> (pada tanggal 25 November 2020, pukul 18.00)
- Ikatan Banker Indonesia. 2013. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Indriantoro dan Supomo. 1999. *Metode penelitian bisnis untuk Akuntansi dan manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Karim, Adiwarmanto A. 2013. *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kartajaya, Hermawan dan Muhammad Syakir Sula. 2006. *Syariah Marketing*, Cetakan 1. Bandung: Mizan.
- Kasmir, Jakfar. 2004. *Studi Kelayakan Bisnis*, Cetakan 2. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2008. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Luthfiati, Robi'ah. 2015. Fuad, Ahmad. 2014. *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, Dan Aksesibilitas Terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Bri Yogyakarta*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Monang, Ranto dan Inggrita. 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung Di Bank BCA Kota Medan (Studi Kasus Etnis Cina)*. Jurnal Ilmiah: Ekonomi dan Keuangan
- Murti, Bening roosma. 2017. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bni Syariah KCP Bantul)*. Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- Nitisusastro, H. Mulyadi. 2012. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Nugraha J, Setiadi. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta Timur: Prenada Media
- Rahayu, Tri Ayu. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Bank Tabungan (BTN) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta*. Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Roziq dan Diptyanti. 2013. Variabel Penentu Dalam Keputusan Memilih Tabungan *Mudharabah* Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jember. *Jurnal Ekonomi dan Akuntansi*
- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. 2013. *Perilaku konsumen pendekatan praktis Disertai himpunan jurnal penelitian*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Siamat, Dahlan. 2004. *Manajemen Lembaga Keuangan, Edisi Keempat*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sufitrayati, Fanny Nailufar. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syari'ah Di Kota Banda Aceh*. Universitas Serambi Mekkah.
- Sugiono. 2008. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suryoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner & Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Graham Ilmu.
- Swastha D, Basu dan T. hani Handoko. 2013. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen Yogyakarta*.
- Syafi'i A. 2001. *Bank Syariah: dari teori ke praktik*. Jakarta : gema insane
- Tambunan Monang. 2003. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung Di Bank BCA Kota Medan ( Studi Kasus Etnis Cina)*. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan: Kota Medan*
- Umam, Khotibul. 2016. *Perbankan syariah*. Jakarta: rajawali pers
- Utomo, Toni Prasetyo. 2014. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Study Pada Bank Syariah Mandiri, Kantor Cabang Malang )*. *Jurnal Ilmiah : Universitas Brawijaya Malang*.
- Widjaja, Andrianto. 2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Masdiri Tbk*. *Jurnal Ilmiah: Sekolah Tinggi Manajemen Labora*.

Yulianto, Firman, Agung Yuniarinto Dan Suracman. 2010. *Analisis Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Terhadap Pertimbangan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Di Kota Medan*. Wacana: Volume 13 Nomor Oktober 2010. Universitas Brawijaya.





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Fatma Hayati  
Tempat, Tgl Lahir : Pulau Padang, 14 September 1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat Asal : Jl. Bandar Durian, Aek Natas, Paminke, LABURA  
Alamat Sekarang : Jl Timoho Gg. Gading No. 24a, Sapen  
No. HP : 082166136169  
Email : [fatmahayati449@gmail.com](mailto:fatmahayati449@gmail.com)

### Pendidikan

2003-2009 : SDN 112307 Aek Natas  
2009-2012 : PP. Ahmadul Jariah Kota Pinang  
2012-2016 : PP. Ar-Raudhatul Hasanah Medan  
2016-2020 : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### Pengalaman

2019 : Praktik Kerja Lapangan PT BPRS Madina Syariah

### Kemampuan

- Mampu Mengoperasikan Ms. Excel, Ms. Word, Dan Ms. Powerpoint.
- Mempunyai Bekal Dalam Bidang Akuntansi, Dan Keuangan
- Mampu Berbahasa Arab