

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan kepada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Skripsi ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya ilmiah orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar keesarjanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 15 Mei 2024



Elsa Nawati  
NIM 201420027

## ABSTRAK

Nama: Elsa Nawati, Nim: 201420027, Judul Skripsi: *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang Cikande 1).*

Penelitian ini dilakukan di BSI KCP Serang Cikande 1, untuk mengetahui apakah variabel faktor pemasaran, faktor psikologis berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk Bank Syariah Indonesia KCP Serang Cikande 1. Variabel yang diteliti yaitu faktor pemasaran (X1), faktor psikologis (X2), dan keputusan nasabah (Y).

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh faktor pemasaran terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk BSI KCP Serang Cikande 1? dan bagaimana pengaruh faktor psikologis terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk BSI KCP Serang Cikande 1? serta bagaimana pengaruh faktor pemasaran dan faktor psikologis terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk BSI KCP Serang Cikande 1?.

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh faktor pemasaran terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk BSI KCP Serang Cikande 1 dan untuk mengetahui pengaruh faktor psikologis terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk BSI KCP Serang Cikande 1 serta untuk mengetahui pengaruh faktor pemasaran dan faktor psikologis terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk BSI KCP Serang Cikande 1.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan pengukuran sampel menggunakan rumus slovin yang diperoleh sampel sebanyak 100 responden yang menggunakan produk BSI KCP Serang Cikande 1. Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert. Analisis data yang digunakan adalah uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi dan uji hipotesis menggunakan SPSS versi 26.00.

Kesimpulan pengujian hipotesis faktor pemasaran berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk bank syariah dengan nilai sig pada uji t  $0,00 < 0,05$  dan faktor psikologis berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk bank syariah dengan nilai sig pada uji t  $0,05 = 0,05$ . Hasil dari uji simultan pada uji F kedua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dengan nilai sig  $0,00$  yang berarti lebih kecil dari  $0,05$  artinya variabel pemasaran dan psikologis memiliki pengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih produk BSI KCP Serang Cikande 1.

**Kata Kunci:** Keputusan nasabah, pribadi, psikologi, budaya, sosial, pemasaran.



Nomor : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar  
Hal : Usulan Munaqasyah  
a.n. Elsa Nawati  
NIM: 201420027

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN SMH BANTEN  
di -  
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara/i Elsa Nawati, NIM: 201420027 dengan judul Skripsi *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang Cikande I)*, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 15 Mei 2024

Pembimbing I

Pembimbing II,

**Hendrieta Fericka, S.E., M.Si.**  
NIP.198306112006042001

**Di'amah Fitriyvah, M.Pd.**  
NIP.198703062015032003

**PERSETUJUAN**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN  
NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK PERBANKAN SYARIAH**

(Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang Cikande 1)

Oleh:

**Elsa Nawati**

**NIM: 201420027**

Menyetujui,

Pembimbing I



**Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si**

**NIP.198306112006042001**

Pembimbing II



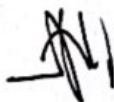
**Di'amah Fitriyah, M.Pd.**

**NIP.198703062015032003**

Menyetujui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

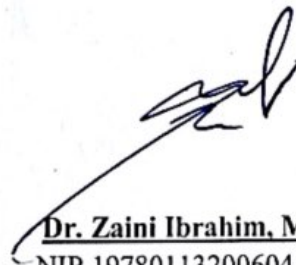


**Prof. Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si.**

**NIP.196402121991032003**

Ketua Jurusan

Perbankan Syariah



**Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.**

**NIP.197801132006041002**

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. Elsa Nawati, NIM. 201420027 yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang Cikande 1)” telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 13 Juni 2024, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 13 Juni 2024

### Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.  
NIP. 197801132006041002

Sekretaris Merangkap Anggota

Denara Akmal, M.Acc.  
NIP. 199508042022032002

Anggota-anggota,

Penguji I

Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.  
NIP. 197801132006041002

Penguji II

Elsa, S.E., M.Ak.  
NIP. 198510062019032011

Pembimbing I

Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si.  
NIP. 198306112006042001

Pembimbing II

Di'amah Fitriyyah, M.Pd.  
NIP. 198703062015032003

## **PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, serta seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Teriring do'a dan harapan saya persembahkan karya ini untuk orang-orang yang saya sayangi dan cintai yang dengan penuh kasih sayang dan semangat mendukung serta mendoakan disetiap langkah penulis.

Saya persembahkan karya sederhana ini untuk keluarga luar biasaku. Bapak Saparudin dan Ibu Karnilah yang telah membesarkan puterinya dengan penuh kasih sayang yang selalu menyertakan doa yang tidak terhingga untuk dilangitkan serta mendukung anak-anaknya meraih mimpi besar dengan kasih sayangnya yang tulus dan pengorbanan yang sangat luar biasa untuk saya. Serta saudara Fahri adik tersayang saya yang selalu mendukung saya baik secara materil maupun moril.

## **MOTO**

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah, 2: 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah, 94: 5-6)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses, Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang engkau investasikan untuk menjadikanmu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan.”

(Boy Candra)

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Elsa Nawati, lahir di Serang pada tanggal 23 Febuari 2002, anak pertama dari 2 bersaudara yang lahir dari orang tua yang bernama Bapak Saparudin dan Ibu Karnilah.

Pendidikan terakhir yang ditempuh ialah di SMAN 1 Cikande pada tahun 2017-2020. Kemudian, penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah sejak tahun 2020-2024.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis aktif mengikuti organisasi internal kampus yang bertujuan untuk menambah relasi pertemanan dan mengasah skill pada diri penulis, seperti KOPMA (Koperasi Mahasiswa) Al-Hikmah UIN BANTEN.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Ungkapan Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat wal'afiat. Selawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang Cikande 1)”**.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd. Selaku Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Zaini Ibrahim, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan Ibu Di'amah Fitriyyah, M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi II, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN SMH Banten.
6. Bapak M. Danu Septiyanto selaku Pimpinan Bank BSI KCP Serang Cikande 1 beserta seluruh karyawan.

7. Bapak Saparudin dan Ibu Karnilah selaku orangtua serta Fahri adik tercinta yang dengan ikhlas memberikan do'a dan bantuan materil, berkat ridhonya skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Kepada Ananda Iqbal, yang dari sejak awal penulis mengajukan judul skripsi hingga selesainya skripsi ini selalu memberikan doa, perhatian, dukungan yang tiada henti serta telah mau direpotkan untuk menemani penulis mendatangi objek penelitian demi terselesaikannya penelitian ini. Terimakasih telah menjadi bagian perjalanan penulis hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
9. Untuk sahabat seperjuangan saya yaitu Fanny S, Nurul AP, A'yun F, Elsa Naomi, Tarisa Syajida, Pebriya Cahyani, Farah Aulia serta teman kelas PBS A Angkatan 2020 terimakasih atas motivasi dan selalu ada baik suka maupun duka, terimakasih sudah menjadi teman bahkan keluarga yang baik dihidup saya.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 15 Mei 2024

Penulis,

**Elsa Nawati**  
NIM 201420027

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah .....	5
D. Rumusan Penelitian .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	7
G. Sistematika Pembahasan .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori.....	9
1. Teori Perilaku Konsumen.....	9

2. Keputusan Pembelian.....	15
B. Produk dan Jasa Perbankan Syariah .....	16
1. Produk Penyaluran Dana .....	16
2. Produk Pengimpun Dana .....	21
3. Produk Jasa .....	23
C. Jenis Pelayanan Jasa Bank Syariah .....	24
D. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	28
E. Kerangka Pemikiran .....	31
F. Hipotesis .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	34
B. Populasi dan Sampel .....	34
C. Jenis Metode Penelitian .....	36
D. Teknik Pengambilan Data .....	36
E. Teknik Analisis Data .....	37
F. Operasional Variabel Penelitian .....	41
<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	44
1. Profil Perusahaan .....	45
2. Visi dan Misi BSI KCP Serang Cikande 1 .....	45
3. Struktur Organisasi BSI KCP Serang Cikande 1 .....	46
B. Analisis Data Penelitian .....	46
1. Hasil Uji Instrumen .....	46
2. Hasil Uji Reabilitas .....	50
3. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	50
4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	53
5. Hasil Uji Hipotesis .....	55
C. Pembahasan .....	57

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....59

B. Saran .....59

**DAFTAR PUSTAKA .....61**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN.....64**