

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

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

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

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

Serang, 24 September 2018

--Materai 6.000 --

**SITI MAIDAH**  
NIM.141500108

## ABSTRAK

Nama: **SITI MAIDAH**, NIM: 141500108, Judul Skripsi: **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank Syariah** (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang).

Bank syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dunia Islam dewasa ini. Oleh karena itu, mekanisme perbankan bebas bunga yang biasa disebut dengan bank syariah didirikan. Perkembangan minat akan jasa keuangan bank syariah di kalangan internasional maupun di Indonesia semakin lama semakin pesat, baik minat dari kalangan muslim maupun non muslim. Hal tersebut tentu disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya faktor manajemen, faktor pelayanan dan faktor sosial.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Faktor apa yang akan terbentuk dari faktor manajemen, faktor pelayanan, faktor lokasi dan promosi, faktor fasilitas, dan faktor sosial yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah?

Tujuan umum penelitian ini adalah: Untuk menganalisis faktor-faktor yang berperan penting dalam mempengaruhi preferensi nasabah untuk menggunakan produk dan jasa bank syariah.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 100 responden dengan metode wawancara terhadap nasabah BSM Cabang Serang. Untuk menganalisis penelitian ini penulis menggunakan sebuah alat analisis yaitu analisis faktor, dan pengolahan data menggunakan program SPSS versi 16.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah untuk menggunakan produk dan jasa bank syariah. Kelima faktor tersebut adalah: faktor manajemen, faktor pelayanan, faktor lokasi dan promosi, faktor fasilitas, dan faktor sosial. Dari kelima faktor tersebut, faktor fasilitas (pelayanan) merupakan faktor yang berpengaruh paling dominan terhadap preferensi nasabah untuk menggunakan produk dan jasa bank syariah. Faktor ini terdiri dari 2 indikator/variabel, yaitu: pelayanan yang sangat cepat dari para pegawai Bank Syariah Mandiri, sarana pelayanan transaksi perbankan di Bank Syariah Mandiri yang lengkap.

**Kata Kunci: Preferensi Nasabah, Bank Syariah, Analisis Faktor.**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jenderal Sudirman No. 3, Serang-Banten 42118 telp. 0254-200323 fax. 0254-20022

---

Nomor : Nota Dinas  
Lamp : Skripsi  
Hal : Usulan Ujian Skripsi  
a.n. Siti Maidah  
NIM: 141500108

KepadaYth  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam UIN Sultan Maulana  
Hasanuddin Banten  
Di  
Serang

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **SITI MAIDAH**, NIM: 141500108, Judul Skripsi: ***Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank Syariah***, kiranya dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasah 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 Ibu kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Serang, 25 September 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

**Prof. Dr. H.M.A. Tihami, M.A.,M.M**  
NIP.19510815 198103 1 004

**Hendrieta Ferieka, SE., M.Si.**  
NIP. 19830611 200604 2 001

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR  
YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI  
NASABAH BANK SYARIAH  
(Studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Serang)**

Oleh:

**SITI MAIDAH**  
NIM: 141500108

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Prof. Dr. H.M.A. Tihami, M.A.,M.M**  
NIP.195108151981031004

**Hendrieta Ferieka, SE., M.Si.**  
NIP. 198306112006042001

Mengetahui:

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Ketua Jurusan  
Perbankan Syariah,

**Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.S.I.**  
NIP: 196402121991032003

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

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. Siti Maidah, NIM : 141500108 yang berjudul **Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank Syariah** telah diujikan dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Pada Tanggal 07 November 2018.

Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 07 November 2018

### Sidang Munaqosah

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,

**Dr. H. Efi Syarifudin, S.Ag.,M.M**

NIP. 19780314 200501 1 005

**Maman Rohman, SE.,M.E**

NIP. 19771228 200501 1 005

Anggota:

Penguji I

Penguji II

**Dr.Chairul Akmal, SE.,M.M**

NIP. 19560916 197803 1 001

**Havid Risyanto, M.Sc**

NIP. 19851025 201503 1 005

Pembimbing I

Pembimbing II

**Prof. Dr. H.M.A. Tihami, M.A.,M.M.**

NIP. 19510815 198103 1 004

**Hendrieta Ferieka, SE.,M.Si.**

NIP. 1983611 200604 2 001

## PERSEMBAHAN

*Setiap rangkaian kata dalam skripsi ini ku persembahkan untuk Ibu dan Bapak tersayang yang telah banyak memberikan motivasi moral dan materi, yang tak pernah lelah mendidik, selalu mempersembahkan do'a untuk kesuksesan putra-putrinya, yang tak pernah berhenti untuk berusaha, memberikan dukungan kepada putra-putrinya. Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya..*

## MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ  
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

(QS. An-Nisaa: 29)

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Lebak, pada tanggal 17 September 1995. Tepatnya di Pasir Awi Beas, Ds. Gunungsari, Kec. Banjarsari. Orang tua penulis Bapak Rohman dan Ibu Supriyati memberi nama penulis “Siti Maidah”.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah sebagai berikut: Madrasah Ibtidaiyah Mathlaul Anwar di Pasir Awi Beas lulus pada tahun 2008, kemudian melanjutkan sekolah pada tingkat berikutnya pada sekolah SMPN 3 Banjarsari lulus pada tahun 2012, kemudian penulis masuk SMAN 2 Banjarsari mengambil jurusan IPA dan lulus pada tahun 2014 dan selanjutnya masuk perguruan tinggi UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syari’ah.

Selama menjadi Mahasiswa penulis aktif pada beberapa keorganisasian, penulis pernah aktif di Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Perbankan Syariah periode 2014, Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas (DEMA FEBI) 2016, Kesatuan Aksi Mahasiswa Muslim Indonesia (KAMMI), penulis juga pernah aktif di Komunitas Ekonomi Syari’ah (KES).



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanya bagi Allah SWT., yang telah memberikan taufik, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Sholawat beserta salam semoga tetap tercurah kepada Rasulullah SAW., keluarga, para sahabat serta para pengikutnya yang setia hingga akhir zaman.

Dengan pertolongan Allah dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank Syariah.**

Skripsi ini kemungkinan besar tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A., Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN SMH Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, MSI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.
3. Ibu Hendrieta Ferieka, SE.,M.Si, Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten yang telah mengarahkan, mendidik serta memberi motivasi kepada penulis.

4. Bapak Prof. Dr. H.M.A. Tihami, M.A.,M.M., sebagai pembimbing I dan Ibu Hendrieta Ferieka, SE.,M.Si, sebagai pembimbing II, yang telah 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. Ibu Voppy Yulia Handriyani selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri Cabang Serang, Ibu Siti Djamilah selaku *Branch operations & Service Manager*, terimakasih banyak atas izinnya. Ibu Yulian Widyanti, terimakasih untuk semua bantuannya selama penulis melakukan penelitian.
7. Tio Anugrah, yang telah berbaik hati meminjamkan laptopnya selama penyusunan skripsi ini dan selalu memberikan dukungan, motivasi tanpa lelah.
8. Teman-teman seperjuangan, Diana Dewi, Roihatunnisa, Siti Hardiyanti, Vena Melinda, dan Meida Riyani, yang selalu memotivasi agar segera menyelesaikan skripsi ini, dan selalu menemani perjalanan dalam penyusunannya.
9. Keluarga, sahabat, rekan-rekan, dan adik-adik tingkat yang telah memberikan do'a-do'a terbaik, dukungan serta semangat yang luar biasa selama penyusunan skripsi ini.
10. Kepada seluruh responden/nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Serang yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian, dan segenap pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini, terimakasih banyak.

Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah SWT. membalasnya dengan pahala yang berlimpah. Aamiin.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun metodologi penulisannya. Untuk itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan selanjutnya. Akhirnya hanya kepada Allah penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Serang, 24 September 2018

Penulis,

Siti Maidah

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Idenfikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Perumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
G. Kerangka Pemikiran .....	8
H. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Perbankan Syariah .....	11
1. Pengertian Bank Syariah .....	11
2. Awal Kelahiran Sistem Perbankan Syariah.....	13
3. Perkembangan Bank Syariah di Indonesia .....	14

4. Produk Bank Syariah .....	15
5. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional .....	19
6. Konsep Bunga di Kalangan Berbagai Agama .....	21
7. Larangan Riba dalam Al-Qur'an dan As- Sunnah .....	23
B. Preferensi .....	28
1. Pengertian Preferensi .....	28
2. Prilaku Konsumen .....	29
3. Bauran Pemasaran .....	33
C. Penelitian Terdahulu.....	35
D. Hubungan Antar Variabel.....	39
E. Hipotesis .....	40

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
B. Populasi dan Sampel.....	42
C. Jenis Metode Penelitian .....	43
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	44
E. Teknik Pengumpulan Data .....	46
F. Skala Pengukuran .....	47
G. Teknik Analisis Data .....	54

## **BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum BSM Cabang Serang.....	57
1. Sejarah Singkat BSM Cabang Serang .....	57
2. Struktur Organisasi .....	59
3. Visi dan Misi BSM Cabang Serang.....	59
4. Tujuan BSM Cabang Serang .....	60
B. Deskripsi Data .....	61
1. Kriteria Responden Nasabah BSM.....	61
C. Analisis dan Pembahasan .....	64
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
a. Uji Validitas.....	64
b. Uji Reliabilitas.....	66
2. Analisis Faktor.....	67

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	101
B. Saran .....	102

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Bank Syariah dengan Bank Konvensional .....	20
Tabel 2.2	Model Perilaku Konsumen .....	32
Tabel 3.1	Skor Skala Likert .....	47
Tabel 4.1	Kriteria Responden Berdasarkan Produk yang digunakan.....	62
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4.3	Kriteria Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	63
Tabel 4.4	Hasil SPSS Uji Validitas Instrument .....	65
Tabel 4.5	Hasil SPSS Uji Reliabilitas Instrument .....	66
Tabel 4.6	<i>KMO and Bartlett's Test</i> .....	67
Tabel 4.7	<i>Communalities</i> .....	71
Tabel 4.8	<i>Total Variance Explained</i> .....	76
Tabel 4.9	<i>Component Matrix</i> .....	77
Tabel 4.10	<i>Rotated Component Matrix</i> .....	91
Tabel 4.11	<i>Component Transformation Matrix</i> .....	99

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pikir Penelitian .....	8
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BSM Kantor Cabang Serang .....	59