

**PENGARUH RELIGIUSITAS, KUALITAS PRODUK,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG
BANK SYARI'AH MANDIRI CABANG SEMARANG
PERIODE 2016**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Akuntansi
Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim

Disusun oleh :

RISKA IRLIA DEWI

NIM. 131020318

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WAHID HASYIM
SEMARANG**

2019

PERSETUJUAN PENELITIAN

Nama Penyusun : Riska Irlia Dewi

Nomor Induk Mahasiswa : 131020318

Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/ Akuntansi

Judul Penelitian Skripsi : Pengaruh Religiusitas, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Bank Syariah Mandiri Semarang

Dosen Pembimbing I : Drs. Umar Chadhiq, SE., MM

Dosen Pembimbing II : Atieq Amjadallah Alfie, SE, M.Si

Semarang, 2, oktober, 2018

Dosen Pembimbing I,



(Drs. Umar Chadhiq, SE., MM)
NPP.19590416 198603 1 004

Dosen Pembimbing II,



(Atieq Amjadallah Alfie, SE, M.Si)
NPP.03.07.1.0158

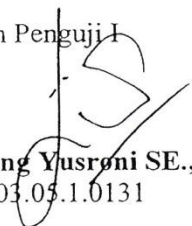
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Riska Irlia Dewi
Nomor Induk Mahasiswa : 131020318
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/ Akuntansi
Judul Penelitian Skripsi : Pengaruh Religiusitas, Produk, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Bank Syariah Mandiri Semarang periode 2016

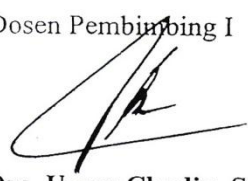
Telah di uji dan di pertahankan di hadapan dewan penguji pada tanggal 15 Desember 2018 di nyatakan **LULUS**

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

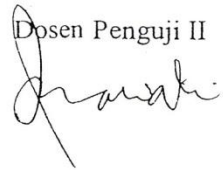
1. Dosen Penguji I


Nanang Yusroni SE.,Msi.
NPP.03.05.1.0131

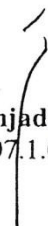
1. Dosen Pembimbing I


Drs. Umar Chadiq, SE., MM
NPP.19590416 198603 1 004

2. Dosen Penguji II



Ernawati Budi Astuti SE.,Msi
NPP.197610132005012002

2. Dosen Pembimbing II


Atieq amjadallah Alfie SE.,Msi
NPP.03.07.1.0158

Semarang, 15 Desember 2018

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi


Khanifah, SE., M.Si., Akt
NPP.03.05.1.0130

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh Religiusitas, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah menabung di Bank Syari'ah Mandiri, pada periode 2016 sebagai responden. Variabel Dependent (Y) adalah Keputusan Nasabah dan variable Independent adalah Religiusitas (X1), Kualitas Produk (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3). Sampel di pakai sebanyak 100 respon den dari 59.179 populasi. Metode adalah dengan metode *simple random sampling*. Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer, Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji kualitas data terdiri dari Uji Validitas, dari Uji validitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai KMO lebih dari 0,50 sehingga sampel telah memenuhi rasio kecukupan sampel. Sedangkan nilai loading factor dari indikator masing-masing variabel lebih besar dari 0,40 dinyatakan valid. Uji Reliabilitas menunjukkan hasil bahwa masing-masing variabel ternyata diperoleh nilai r alpha lebih besar dari nilai standarisasi atau batas yang ditentukan yaitu 0,600. Dengan demikian, hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan variabel adalah reliabe. Uji Asumsi Klasik terdiri dari Uji Normalitas yang menunjukkan hasil kolmogorov-smirnov semua variabel penelitian memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05, maka seluruh variabel dikatakan normal. Multikolinieritas menunjukkan hasil disimpulkan bahwa nilai VIF dari variabel lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10. Hal ini berarti tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi penelitian ini. dan Heteroskedastisitas. Koevisien Determinasi R^2 menunjukkan bahwa Hasil regresi menunjukkan Adjusted R^2 sebesar 0,408 berarti bahwa 40,8 % variasi partisipasi dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen Religiusitas, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Sedangkan sisanya sebesar (100% - 40,8%) atau 59,2% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain di luar model. Teknik analisis yang di gunakan adalah analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis di lakukan dengan Uji T dan Uji F. hasil dari H1 menunjukkan nilai signifikansi hasil sebesar 0,255 >0,05. Artinya, tidak ada pengaruh signifikan antara Religiusitas terhadap Keputusan Nasabah, maka pengajuan hipotesis tidak diterima. Sehingga H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak. Hasil H2 menunjukkan nilai signifikansi hasil sebesar 0,000 < 0,05. Artinya, tidak ada pengaruh antara Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah. Sehingga H_{a2} diterima dan H_{01} ditolak. Hasil dari H3 menunjukkan nilai signifikansi hasil sebesar 0,011 <0,05. Artinya, ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah. Sehingga H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Pengujian H4 dengan Uji F bahwa hasil pengujian hipotesis Religiusitas, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai signifikansi hasil sebesar 0,000 < 0,05. Artinya, ada pengaruh signifikan antara Religiusitas, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah. Sehingga H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima.

Kata Kunci :Religiusitas, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah

ABSTRACT

This study was conducted to examine the effect of Religiosity, Product Quality, Service Quality on Decisions Customers save at Mandiri Syari'ah Bank, in the 2016 period as respondents. Dependent variable (Y) is Customer Decision and Independent variable is Religiosity (X1), Product Quality (X2), and Service Quality (X3). Samples are used as many as 100 respondents from 59,179 populations. The method is by simple random sampling method. The type of data used in this study is primary data, data collection methods using questionnaires. Data quality test consists of Validity Test, from the validity test shows that all variables have a KMO value of more than 0.50 so that the sample has met the sample adequacy ratio. While the value of loading factor from each variable indicator greater than 0.40 is declared valid. Reliability Test shows the results that each variable is obtained r alpha value is greater than the standardization value or the specified limit is 0.600. Thus, the reliability test results for the overall variable is reliabe. Classic Assumption Test consists of Normality Test which shows the results of kolmogorov-smirnov all research variables have a significant value of more than 0.05, then all variables are said to be normal. Multicollinearity shows the results concluded that the VIF value of the variable is less than 10 and the tolerance value is greater than 0.10. This means that there is no multicollinearity in the regression model of this study. And heteroscedasticity. Determiration R2 R2 shows that the regression results show adjusted R2 of 0.408, meaning that 40.8% participation variation can be explained by variations of the three independent variables Religiosity, Product Quality, Service Quality, while the remaining are (100% - 40.8%) or 59, 2% is explained by other reasons outside the model. The analysis technique used is multiple linear regression analysis, hypothesis testing is done by the T Test and F Test. The result of H1 shows the significance value of $0.255 > 0.05$. That is, there is no significant influence between Religiosity on Customer Decision, then submission the hypothesis is not accepted. So H01 is accepted and Ha1 is rejected. The results of H2 show the significance value of $0.000 < 0.05$. That is, there is no influence between Product Quality on Customer Decisions. So Ha2 is accepted and H01 is rejected. The results of H3 show the significance value of $0.011 < 0.05$. That is, there is a significant influence between the Quality of Waiters on Customer Decisions. So that H03 is rejected and Ha3 is accepted. H4 test with F test that the results of testing the Religiosity, Product Quality, and Service Quality hypotheses showed a significance value of $0.000 < 0.05$. That is, there is a significant influence between Religiosity, Product Quality, and Waiter Quality on Customer Decisions. So that H04 is rejected and Ha4 is accepted.

Keywords: Religiosity, Product Quality, Service Quality, Customer Decision,

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kerahkanhati, pikiran, danjiwamukedalamaksimu yang paling kecilsekalipun.Inilahrahasiakesuksesan.”

“Lakukanlahsekarang.Terkadang “nanti” bisajadi “takpernah”

“Jikakamubenarmenginginkansesuatu, kamuakanmenemukancaranya.Namunjikatakserius, kauhanyaakanmenemukanalasan.”

Kupersembahkankaryainiuntuk :

- Keluargaku
- Alamamaterku
- Sahabat-sahabatku

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Alhamdulillah, segala rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, dan sholawat serta salam yang di panjatkan kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW. Yang senantiasa memberikan kekuatan dan pertolongan kepada penulis, sehingga penulis di berikan kesempatan dan kemampuan dalam menulis skripsi dengan judul “ Pengaruh Religiusitas, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung Bank Syari'ah Mandiri Cabang Semarang Periode 2016.” Hanya kekuatan yang di berikan oleh Allah SWT, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini guna memberikan wacana atas tanggung jawab social Perbankan Syari'ah.

Skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak ,untuk itu penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Wahid Hasim Semarang Prof . Dr.H Mahmutarom HR. SH.,MH., yang memberikan tempat untuk menimba ilmu.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Unwahas Khanifah, SE ., M.Si.,Akt yang telah banyak memberikan dukungan dan bimbingan kepada penulis.
3. Dosen pembimbing I Drs. H. Umar Chadhiq ,SE., MM yang selalu berusaha meluangakan waktunya untuk memberikan arahan serta petunjuk kepada penulis.
4. Dosen pemebimbing II Atieq Amjadallah Alfie, SE, M.Si yang selalu membuka cara pandang yang baru terhadap penulis dalam menciptakan suatu karya tulis .
5. Dosen Wali, NanangYusroni SE.,M.Si Bapak yang selalu membimbing dan memberikan nasehat kepada penulis selama menempuh studi.

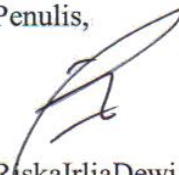
6. Dosen-dosen lainnya Fakultas Ekonomi Unwahas yang telah memberikan yang telah memberikan ilmu, dan pengalaman paling berharga, serta bimbingannya hingga penulis berhasil menyelesaikan studi.
7. Staf administrasi Fakultas Ekonomi Unwahas yang banyak membantu penulis dari awal kuliah sampai penyelesaian skripsi ini.
8. Dan semua rekan-rekan mahasiswa Reguler dan Ekstensi angkatan 2013 khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi Unwahas.
9. Teristimewa buat bapak dan ibu serta suamiku dan adik kutercinta yang senantiasa bersabar dan memberikan dorongan moral serta do'a yang tiada henti bagi penulis selama ini.

Akhirnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu semoga Allah SWT melimpahkan karunia-Nya atas segala amal baiknya.

Wassalamu'alaikumWr. Wb

Semarang ,15 Desember 2018

Penulis,



RiskaIrliaDewi

NIM : 131020318

DAFTAR ISI

	<u>Halaman</u>
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PENELITIAN	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakangMasalah.....	1
1.2 RumusanMasalah	8
1.3 TujuanPenelitian	9
1.4 ManfaatPenelitian	10
1.5 SistematikaPenulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Bank Syariah	11
2.2 Religusitas	12

2.2.1	Pengertian Religiusitas	12
2.2.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Religiusitas.....	13
2.2.3	Religiusitas Dalam Islam	14
2.2.4	Fungsi Agama dalam Kehidupan Individu.....	15
2.2.5	Indikator Religiusitas	15
2.3	Kualitas Produk.....	17
2.3.1	Pengertian Produk	17
2.3.2	Pengertian Kualitas Produk	18
2.3.3	Indikator Kualitas Produk	21
2.4	Kualitas Pelayanan	21
2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.4.2	Indikator Kualitas Pelayanan.....	23
2.4.3	Karakteristik dalam Kualitas Pelayanan	26
2.5	Keputusan Nasabah.....	30
2.5.1	Pengertian Keputusan Nasabah	30
2.5.2	Tahap-Tahap dalam Proses Keputusan Nasabah.....	30
2.5.3	Faktor Yang Mempengaruhi Dalam Kepuasan Nasabah	32
2.5.4	Indikator Keputusan Nasabah	35
2.6	PenelitianTerdahulu	35
2.7	KerangkaPemikiran.....	38
2.8	PerumusanHipotesis.....	40

2.8.1	PengaruhReligiusitasterhadapKeputusan Nasabah Bank Syari'ah Mandiri	40
2.8.2	PengaruhKualitas Produk TerhadapKeputusan Nasabah Bank Syari'ah Mandiri	41
2.8.3	PengaruhKualitasPelayananTerhadapKeputusan Nasabah Bank Syari'ah Mandiri	41
2.8.4	Pengaruh Religiusitas, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Bank Syari'ah Mandiri	43
BAB III	METODE PENELITIAN	44
3.1	VariabelPenelitian.....	44
3.1.1	VariabelDependen (VariabelTerikat).....	44
3.1.2	VariabelIndependen (VariabelBebas)	44
3.2	PopulasidanSampel	46
3.3	JenisdanSumber Data.....	51
3.4	MetodePengumpulan Data.....	51
3.5	MetodeAnalisis Data.....	52
3.5.1	UjiKualitas Data.....	52
3.5.2	AsumsiKlasik	53
3.5.3	Pengujian Hipotesis.....	57
3.5.3.1	Uji F (F-Test)	57
3.5.3.2	Uji t (Uji secara Parsial).....	57

3.5.3.3 Analisis Koefisien Determinasi (<i>Adjusted</i> R^2)	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Deskripsi Responden.....	59
4.2 Uji Validitas	63
4.3 Uji Reliabilitas	65
4.4 Uji Asumsi Klasik	65
4.5 Regresi Linier Berganda	69
4.6 Koefisien Determinasi.....	70
4.7 Pengujian Hipotesis	71
4.8 Pembahasan	74
BAB V PENUTUP.....	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79
5.3 Keterbatasan penelitian.....	80
5.4 Agenda Penelitian yang Akan Datang.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

	<u>Halaman</u>
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian.....	45
Tabel 3.2 Nasabah dan Jenis Produk Bank Mandiri Syariah Cab. Smg	46
Tabel 3.3 Sampel Nasabah dan Jenis Produk Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang Tahun 2016.....	50
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.2 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.3 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pendidikan	61
Tabel 4.4 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 4.5 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Penghasilan.....	63
Tabel 4.6 Uji Validitas	64
Tabel 4.7 Variabel Indikator	64
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Indikator Variabel	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	67
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi	70
Tabel 4.12 Uji T	71
Tabel 4.13 Uji F.....	73

DAFTAR GAMBAR

	<u>Halaman</u>
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68

