

**STUDI TENTANG KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK
SYARIAH (KASUS PADA NASABAH BANK BJB SYARIAH)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat untuk memenuhi gelar sarjana ekonomi pada Program
Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam



Oleh:

Ika Octaviani

1301309

**PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2020**

Ika Octaviani, 2020

STUDI TENTANG KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK SYARIAH (KASUS PADA NASABAH BANK BJB SYARIAH)

Universitas Pendidikan Indonesia | respository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**STUDI TENTANG KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK
SYARIAH (KASUS PADA NASABAH BANK BJB SYARIAH)**

Oleh:
Ika Octaviani

Sebuah Skripsi yang Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

© Ika Octaviani 2020
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2020

Hak cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Studi Tentang Keputusan Menabung Di Bank Syariah (Kasus Pada Nasabah Bank Bjb Syariah)**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan ini

Ika Octaviani

NIM. 1301309

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **STUDI TENTANG KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK SYARIAH (KASUS PADA NASABAH BANK BJB SYARIAH)**

Penyusun : Ika Octaviani

NIM 1301309

Program Studi : Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

Bandung, Agustus 2020

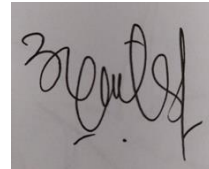
Dosen Pembimbing I,



Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S

NIP. 19611022 198603 1 002

Dosen Pembimbing II



Neni Sri Wulandari, S.Pd., M.Si

NIP. 19820605 201404 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam



Dr. A. Jajang W. Mahri, M.Si

NIP. 19641203 199302 1 001

Ika Octaviani, 2020




STUDI TENTANG KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK SYARIAH (KASUS PADA NASABAH BANK BJB SYARIAH)

Universitas Pendidikan Indonesia | respository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN (REVISI)
UJIAN SKRIPSI
PROGRAM SARJANA ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

Tanggal Ujian Skripsi : 28 Agustus 2020
Penyusun : Ika Octaviani
NIM : 1301309
Program Studi : Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam
Judul Skripsi : Studi Tentang Keputusan Menabung Di Bank Syariah (Kasus Pada Nasabah Bank Bjb Syariah)

Telah direvisi, disetujui oleh para penguji skripsi

No.	Penguji Sidang	Tanda Tangan	
1	Dr. Juliana, M.E.Sy.	1. 	2. 
2	Suci Aprilliani Utami, S.Pd., M.E.Sy.	3. 	
3	Rida Rosida, B.Sc., M.Sc.		

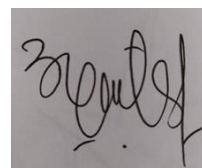
Bandung, Agustus 2020

Dosen Pembimbing I,



Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S
NIP. 19611022 198603 1 002

Dosen Pembimbing II,



Neni Sri Wulandari, S.Pd., M.Si
NIP. 19820605 201404 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam



Dr. A. Jajang W. Mahri, M.Si.
NIP. 196412031993021001

Ika Octaviani (1301309) “**Studi Tentang Keputusan Menabung Di Bank Syariah (Kasus Pada Nasabah Bank Bjb Syariah)**”, dibawah bimbingan Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S. dan Neni Sri Wulandari, S.Pd., M.Si.

ABSTRAK

Berdasarkan data market share bank syariah hanya mencapai 5,9%. Hal ini mengindikasikan bahwa bank syariah belum menjadi pilihan utama bagi masyarakat Indonesia dalam memenuhi kebutuhannya baik untuk menabung maupun mendapatkan bantuan pembiayaan. Padahal mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim yang membutuhkan lembaga keuangan yang tidak bertentangan dalam menjalankan syariat Islam. Keputusan yang dilakukan nasabah muslim haruslah berlandaskan pada paradoks halal dan haram. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan menabung di bank syariah (Kasus pada Nasabah Bank BJB Syariah). Penelitian ini menggunakan data primer. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kausalitas dengan analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini nasabah tabungan di bank BJB Syariah Kantor Cabang Braga yang berjumlah 4.129 dengan jumlah sampel berjumlah 100. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan menabung di bank syariah. Selanjutnya, variabel independen dalam penelitian adalah kualitas pelayanan dan religiusitas. Berdasarkan hasil penelitian diketahui kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di bank syariah. Sementara religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di bank syariah. Kualitas pelayanan dan religiusitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di bank syariah.

Kata Kunci : Keputusan Menabung, Kualitas Pelayanan, Religiusitas, Regresi Linier Berganda.

Ika Octaviani (1301309) “*Study On Decision To Save On Sharia Bank (Case OF Bank Bjb Sharia customer)*”, under the guidance of Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S. dan Neni Sri Wulandari, S.Pd., M.Si.

ABSTRACT

Based on sharia bank market share data only reached 5.9%. This indicates that the sharia bank has not been the main choice for Indonesian people to fulfill their needs both to save and obtain financing assistance. Whereas the majority of Indonesians are Muslims who need financial institutions that do not contradict the conduct of Islamic law. Decisions made by Muslim customers must be based on the halal and Haram paradox. This research aims to analysts to the extent that the influence of quality of service and religiosity to the decision of saving in Sharia bank (case on customers of Bank BJB Syariah). This research uses primary data. The research method used is a descriptive method of causality with multiple linear regression analyses. The population in this study of savings customers in BJB Syariah Bank Braga Branch office amounted to 4,129 with samples amounting to 100. The dependent variable in the study is a decision to save in Sharia banks. Furthermore, independent variables in research are quality of service and religiosity. Based on the results of the research known positive and significant service quality to the decision of saving in Sharia banks. While Religiosity has a positive and significant effect on the decision to save in Sharia banks. The quality of service and religiality simultaneously influence positive and significant to the decision of saving in Sharia banks.

Keywords : Decision Saving, Quality of Service, Religiosity, Multiple Linear Regression.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, berkat rahmat serta karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta kepada ummatnya hingga akhir zaman.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi yang berjudul **“STUDI TENTANG KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK SYARIAH (KASUS PADA NASABAH BANK BJB SYARIAH)”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan ketidaksempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan wawasan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun untuk dijadikan landasan perbaikan sangat diharapkan.

Bandung, Agustus 2020

Penulis

Ika Octaviani

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberi rahmat serta karunia-Nya sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud. Oleh karena itu dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi – tingginya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Karya, terima kasih untuk segala perjuangan dan pengorbanan serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama ini. Serta untuk ibu Ipah Saripah, terima kasih atas segala – galanya, karena terlalu banyak pengorbanan dan jasamu sehingga tak mungkin untuk menuliskannya dalam tulisan singkat ini. Terimakasih atas semua dukungan dan nasihat yang diberikan, terutama doa yang selalu di berikan.
2. Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S selaku dosen pembimbing 1, yang selama ini menjadi panutan terima kasih atas waktu bimbingan serta masukan terbaiknya selama penyusunan skripsi ini. Yang telah sabar dan ikhlas membimbing penulis serta memberikan arahan yang terbaik dan meluangkan waktunya di jadwal yang padat untuk membimbing skripsi ini.
3. Neni Sri Wulandari S.Pd, M.Si, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberi dukungan bagi penulis untuk terus menyelesaikan skripsi ini, terima kasih telah menerima, sabar dan ikhlas membimbing penulis serta selalu memberikan arahan yang terbaik dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah meluangkan waktu disela – sela jadwal yang padat untuk membimbing skripsi ini.
4. Dr. A. Jajang W. Mahri, M. Si. selaku Ketua Prodi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam (IEKI) yang telah memotivasi dan memfasilitasi agar penulis cepat menyelesaikan studi. Terima kasih telah membantu serta mendukung dalam penyelesaian studi penulis dan untuk segala perjuangannya dalam membesarkan Prodi IEKI dan selalu berusaha memberikan yang terbaik bagi mahasiswa IEKI khususnya bagi kami angkatan 2013.

Ika Octaviani, 2020

STUDI TENTANG KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK SYARIAH (KASUS PADA NASABAH BANK BJB SYARIAH)

Universitas Pendidikan Indonesia | respository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

5. Dosen – dosen di Prodi IEKI Dr. Aas Nurasyiah, S.Pd., Dr. Hilda Monoarfa, SE., M.Si, Dr. Juliana, S.Pd., M.E.Sy., Aneu Cakhyaneu, S.Pd., M.E.Sy, Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy, Rida Rosida, B.S, M.Sc, M.Si, Suci Aprilliani Utami, S.Pd., M.E.Sy. dan Rumaisah Azizah A S.E., M.Sc. Serta staff prodi IEKI Bu Lela yang selama ini berperan memberikan pengalaman, pengetahuan, motivasi serta dukungan yang sangat berarti bagi penulisan skripsi ini yang selama ini berperan memberikan pengalaman, pengetahuan, motivasi serta dukungan yang sangat berarti bagi penulisan skripsi ini. Terima kasih atas segala dedikasinya terhadap Prodi IEKI dan pengorbanannya bagi kami mahasiswa angkatan 2013.
6. Bapak Cecep yang selalu memberi suport dan mengingatkan selalu memberi motivasi serta semangat kepada penulis.
7. Pihak Kantor Cabang Bank BJB Syariah Kota Bandung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian pada nasabah BJB Syariah.
8. Terima kasih kepada kakak Asep Saepuloh dan Moch Mashud untuk dukungan yang selalu diberikan.
9. Terima kasih kepada Amalia Damayanti dan Anggi Lani Rahmawati yang telah memberikan dukungan serta membantu banyak dalam menghadapi semua kendala penyelesaian skripsi penulis. Yang memberikan motivasi luar biasa kepada penulis, yang selalu sabar dalam hal apapun, menjadi teman menghibur selalu ada ketika penulis membutuhkan bantuan, segala bentuk dukungan yang telah diberikan semoga menjadi amal kebaikan yang dibalas Allah SWT.
10. Terimakasih kepada teman-teman terbaikku Annisa Putri, Asma, Putri, Risa, Nida, Yeni, Nadya, Yuliawati, Hanifah Kania dan Ratna Siti Zaenab. Serta teman – teman IEKI 2013 yang telah menjadi teman seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini yang selalu ada menemani penulis, sebagai penyemangat memberikan keceriaan setiap harinya memberikan canda, tawa, suka dan duka.
11. Terimakasih kepada Qumans Family yang selalu ada menemani penulis, sebagai penyemangat memberikan keceriaan setiap harinya memberikan canda, tawa, suka dan duka.
12. Terima kasih kepada Siti Fadilah teman seperjuangan dalam menyusun skripsi.

Ika Octaviani, 2020

STUDI TENTANG KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK SYARIAH (KASUS PADA NASABAH BANK BJB SYARIAH)

Universitas Pendidikan Indonesia | respository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, dukungan serta doanya untuk penyelesaian skripsi ini.

Sesungguhnya Allah SWT selalu melihat seluruh perbuatan hamba-Nya, bahkan sebuah doa saja sangat membantu penulis, semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda teruntuk semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II TELAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN TEORITIS	10
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Teori Perilaku Konsumen.....	10
2.1.2 Keputusan Pembelian.....	11
2.1.3 Religiuisitas	14
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.5 Penelitian Terdahulu	22
2.2 Kerangka Pemikiran.....	26
2.3 Hipotesis.....	28
BAB III OBJEK, METODE DAN DESAIN PENELITIAN	29
3.1. Objek Penelitian.....	29
3.2. Metode Penelitian	29
3.3. Desain Penelitian	29
3.3.1 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	32
3.4. Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Instrumentasi dan Teknik Analisis Data	33
3.4.1 Sumber Data.....	33
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4.3 Instrumentasi	33
3.4.4 Teknik Analisis Data.....	37
3.4.5 Pengujian Hipotesis.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.1 Sejarah Bank BJB Syariah.....	43

Ika Octaviani, 2020

STUDI TENTANG KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK SYARIAH (KASUS PADA NASABAH BANK BJB SYARIAH)

Universitas Pendidikan Indonesia | respository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.1.2	Visi dan Misi Bank BJB Syariah	44
4.1.3	Susunan Pengurus Bank BJB Syariah	45
4.2	Gambaran Umum Responden	45
4.2.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.2.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
4.2.4	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	47
4.2.5	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Penghasilan Bulanan	48
4.3	Gambaran Umum Variabel Penelitian.....	48
4.3.1	Gambaran Umum Variabel Keputusan Menabung	49
4.3.2	Gambaran Umum Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
4.3.3	Gambaran Umum Variabel Religiusitas	50
4.4	Gambaran Umum Kuesioner	51
4.5	Hasil Penelitian	52
4.5.1	Uji Normalitas	52
4.5.2	Uji Multikolinieritas	53
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	54
4.5.4	Regresi Linier Berganda.....	55
4.5.5	Uji F	57
4.5.6	Koefisien Determinasi	58
4.5.7	Analisis Regresi Linier Sederhana	58
4.6	Pembahasan	60
4.6.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menabung di BJB Syariah.....	60
4.6.2	Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Menabung di BJB Syariah... 61	61
4.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusi Terhadap Keputusan Menabung di BJB Syariah.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		65
5.1	Kesimpulan Penelitian.....	65
5.2	Implikasi dan Rekomendasi.....	67
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN		75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Komposisi DPK Bank Konvensional dan Bank Syariah 2015-2019 (Dalam Triliun Rupiah)	2
Gambar 1. 2 Alasan Nasabah Memutuskan Memilih Bank Syariah	4
Gambar 2. 1 Tahap-Tahap Keputusan Pembelian Menurut Schiffman dan Kanuk 13	
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3. 2 Bobot Penilaian Skala Likert.....	34
Tabel 3. 3 Hasil Pengujian Validitas X1 (Kualitas Pelayanan).....	35
Tabel 3. 4 Hasil Pengujian Validitas X2 (Religiusitas)	36
Tabel 3. 5 Hasil Pengujian Validitas Y (Keputusan).....	36
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 3. 7 Statistika Durbin –Watson d.....	40
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	47
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Penghasilan Bulanan	48
Tabel 4. 6 Kriteria Interpretasi Nilai	49
Tabel 4. 7 Gambaran Umum Variabel Keputusan	49
Tabel 4. 8 Gambaran Umum Variabel Kualitas Layanan.....	50
Tabel 4. 9 Gambaran Umum Variabel Religiusitas.....	50
Tabel 4. 10 Gambaran Umum Kuesioner	51
Tabel 4. 11 Tabel Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4. 14. Hasil Uji T Parsial.....	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji F	57
Tabel 4. 16. Hasil Uji Regresi (Koefisien Determinasi).....	58
Tabel 4. 17. Hasil Uji Regresi (Koefisien Regresi).....	59