

**PENGARUH RELIGIUSITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
BERTRANSAKSI DI BANK NTB KOTA MATARAM**

**THE EFFECT OF RELIGIOUS, QUALITY OF SERVICE AND QUALITY
OF PRODUCT TOWARD CUSTOMERS DECISION TRANSECTION IN
NTB BANK MATARAM**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Ilmu Ekonomi Keuangan dan
Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

**JUMRATUN
20130430138**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

SKRIPSI

**PENGARUH RELIGIUSITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
BERTRANSAKSI DI BANK NTB KOTA MATARAM**

**THE EFFECT OF RELIGIOUS, QUALITY OF SERVICE AND QUALITY
OF PRODUCT TOWARD CUSTOMERS DECISION TRANSECTION IN
NTB BANK MATARAM**



Diajukan oleh

**Jumratun
20130430138**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing

Drs. Hudiyanto
NIK: 19601125198703100

Tanggal, 29 Maret 2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Jumratun

NomorMahasiswa : 20130430138

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH RELIGIUSITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH BERTRANSAKSI DI BANK NTB KOTA MATARAM”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalakan.

Yogyakarta, 29 Maret 2017

Jumratun

MOTTO

***“Wa man yatawakkal ‘alallaaha fahuwa hasbuh, inallaaha
baalighu amrih..”***

**“barangsiapa bertawakkal pada Allah, maka Allah akan
memberikan kecukupan padanya, sesungguhnya Allah lah yang
akan melaksanakan urusan (yang dikehendaki)-Nya.”**

(qs. ath-thalaq: 3).

“Uthlubul ‘ilma minal mahdi ilal lahdi...”

“Carilah ilmu dari mulai dibuai sampai meninggal”

(al-hadist)

**“Menuntut ilmu adalah taqwa, menyampaikan ilmu adalah ibadah,
mencari ilmu adalah jihad”**

**“Biasakanlah gaya hidup yang sederhana, karena yang sederhana
akan selalu berkecukupan”**

(Bunda)

PERSEMBAHAN

Yang paling utama,

Syukur Alhamdulillah Rabbil'alamin, sembah dan sujudku kepada wahai Tuhanku Allah SWT. Yang telah memberikan segala kemudahan dan kekuatan untuk melakukan penelitian ini, sehingga penelitian yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Mama dan Daeku Tercinta

Terimakasih kuucapkan buat mama dan dae yang amat sebesar-besarnya yang selalu memberi semangat, motivasi, perhatian, kasih sayang dan do'a yang tiada henti untuk anakmu ini. Mungkin atas pencapaian ini belum bisa membalas segalanya yang telah beliau berikan kepadaku. Tetapi jul aka nselalu berusaha membuat Mama dan Dae bangga dan bahagia.

(Sayang Mamah dan Dae yang teramat dalam)

My Brother and Sister

Buat abang-abangku M.Misla S.Pd, Bayu Julianto Sukono, S.E, Harmoko A,Md.Kom, supratman, suherman dan abang-abngku yang lainnya.

Kakak-kakakku Nurha hatibun S.Pd, Sumantia S.Pd, Nurhayati, Mega Agustin Sukono dan adik-adikku yan ongi, shanum, rayan, tyan, rendra, alpin, irul, adi bake, angga, rahma, abi, nisadan yang lainnya. Jul selalu menyanyangi kalian terimakasih atas doa dan kasih sayangnya. Tiada yang paling mengharukan saat berkumpul bersama kalian keluargaku tercinta.

Teman-teman Terbaikku

Buat teman yang tidak bisa aku lupakan dimana kalian yang dapat memberikan arti sahabat bagi jul, Dini, Kina, Nurul, Anggun, Helda, Wulan, Ika, Vini, Irma, Iis, Bayu, Aris, Yayat, Ning, Risqi, Guntu, Feby, Yogi, bang ara, bang iki, Gilang, Randy, Odik. Dan semua teman-teman KKN 157, teman-teman IPA 1 2013, teman-teman SMP dan teman-teman SD, TK. Teman-teman kos melati 3 Mbak Kiki, Indah, Kawai, Laddy, Mba Sadah, Ning. Jul ucapkan terimakasih banyak atas semangat dan support yang kalian berikan dan suka duka yang pernah kita lewati akan ku kenang selalu. Buat teman-teman angkatanku Ilmu Ekonomi 2013 yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu, aku senang bisa kenal kalian dan terimakasih kuucapkan semoga keakraban kita akan selalu terjaga.

INTIRASI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah Bertransaksi di Bank NTB Kota Mataram. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan produk dan jasa di bank NTB khususnya kota Mataram. Dalam penelitian ini menggunakan sampel berjumlah 100 responden dengan melalui metode kuisisioner dan wawancara. Alat analisis yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda yang diolah melalui perangkat SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh bahwa variabel religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah bertransaksi di Bank NTB kota Mataram, sedangkan variabel kualitas pelayan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah bertransaksi di Bank NTB kota Mataram.

Kata kunci: Religiusitas, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Keputusan Nasabah.

ABSTRACT

The object of this research to know the effect of religious, the quality of service and the quality of product toward costumer decision of Mataram city in PT NTB dealings. The subject of this research is the costumer that use product and service in NTB bank especially Mataram city. The sample of this research is 100 responden by questioner method and interview. The tool of analyse is multiple regresi linear that process by SPSS software.

Based on the result that variable religious there is no significant effect forwards costumers decision in NTB Bank of Mataram, white quality there is significant effect toward costumers decisions in NTB Bank's dealing of Mataram.

Key word: Religious, Quality of service, Quality of product and Decesion of costumer.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayahnya. Serta tidak lupa pula junjunagan kepada nabi besar yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat-nya dari alam kegelapan hingga kealam yang terang benerang, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan segala kemudahan skripsi yang berjudul “Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah Bertransaksi di Bank NTB Kota Mataram”.

Skripsi ini telah disusun dengan sungguh-sungguh sehingga memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topic ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi pihak perusahaan, mahasiswa, masyarakat umum dan pihak-pihak lainnya dalam mengambil keputusan memilih perbankan yang baik dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis tidak terlepas dari bimbingan, saran-saran dan motivasi dari berbagai pihak, sehingga penyusun skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu pada kesempatan ini penyusun menyampaikan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, yang telah member kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Nano Prawoto, Dr. SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Imamuddin Yuliadi, Dr., SE.,M.Si. selaku Kaprodi Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Drs.Hudiyantose selaku Dosen Pembimbing yang selama ini selalu sabar membimbing, memberikan petunjuk dan kemudahan selama penulis menyelesaikan skripsi.
5. Pak Ayif Fathurrahman, S.E., M.S.I. sebagai dosen pembimbing informal skripsi yang penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan Ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis selama ini.
7. Orang tua penulis Ayahanda Amiran Bola dan Ibunda Siti Sumarni atas segala kesabarannya yang telah berhasil membimbing dan mendidik penulis hingga bisa menyelesaikan skripsi dan perkuliahan tahun ini.
8. Keluarga besar Penulis H. Ismail Hamzah dan Bola yang gak bisa penulis sebut satu-satu yang telah memberikan motivasi hingga sampai akhir skripsi ini.
9. Keluarga baruku Bapak Sukono dan Ibunda Suwarni Bolowantu.

10. Serta orang selalu support bagi penulis yaitu Bayu Julianto Sukono yang selama ini selalu mendukung dan memotivasi penulis hingga sampai akhir skripsi ini.
11. Teman-teman seangkatan 2013 Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta fida, rizqi, indra, imut, amel, afa, sarah, wilda, dal lainnya. Serta teman-teman KKN 157 abang Gilang Muhamad, abang Rendi, abang Odik, wisnu, bol, febri, mute, andini, cory, imei dan herda.
12. Teman-teman kosan putri melati 3 setyaning, indah harfina, dinikawai, ledy, kak esti, mbak saddah, mbank sintia, mbak uji dan mbak yang lainnya.
13. Sahabat-sahabat penulis Wulan Sari, S.E, Helda Septiyani, S.E, Virginia Khairunnisa, S.E, Dini Hafsari, S.E, Yurika Pratiwi, S.H, Rizukina Ilhami S.Kom, ST Hajar Nurul Wahida, S.E, Anggun Dilla Fahdianti, S.E dan yang lainnya. Terimakasih banyak atas supportnya selama ini.

Akhrir penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari kesempurnaan, namun penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Amin.

Yogyakarta, 29 Maret 2017

Jumratun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	11
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	12
E. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Bank	15
B. Bank Syariah	21
C. Keputusan Masyarakat	36
D. Religiusitas.....	41
E. Kualitas Pelayanan.....	44
F. Kualitas Produk.....	47
G. Hasil Penelitian Terdahulu.....	51
H. Hipotesis.....	53

I. Kerangka Pemikiran.....	54
BAB III METODE PENELITIAN	55
A. Objek dan Subyek Penelitian	55
B. Jenis Data	55
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	56
D. Teknik Pengumpulan Data.....	57
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	58
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	59
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	62
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	68
A. Profil Nusa Tenggara Barat.....	68
B. PT Bank NTB.....	71
C. Karakteristik Responden	77
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	81
A. Uji Kualitas dan Instrumen Data.....	81
B. Hasil Penelitian	83
C. Pembahasan.....	92
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	97
A. Simpulan	97
B. Saran.....	99
C. Keterbatasan Penelitian.....	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GRAFIK

1.1 Perkembangan Kinerja Utama PT Bank NTB	6
--	---

DAFTAR TABEL

2.1 Perbedaan Bank KOnvensional dan Bank Syariah	23
2.2 Perbedaan Bunga dan Bagi Hasil	26
2.3 Kerangka Pemikiran	54
3.1 Kisi-kisi Kuesioner	60
3.2 Skala Kuesioner	60
4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Kabupaten/Kota 2014	69
4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama Menurut Kabupaten/Kota 2014.....	70
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	77
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	78
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	79
4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	80
5.1 Hasil Uji Validitas.....	82
5.5 Hasil Uji Realibilitas	83
5.6 Hasil Uji Normalitas	84
5.7 Uji Multikolerasi	85
5.8 Uji Heteroskedastisitas.....	85
5.9 Analisis Data SPSS	86
5.10 Hasil Analisis Uji F.....	90
5.11 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	91