



**PREFERENSI ATRIBUT DAN PERILAKU KONSUMEN
KARTU KREDIT SYARIAH
(STUDI KASUS BANK DANAMON SYARIAH)**

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) dalam bidang
Ekonomi dan Keuangan Syariah
Pada Program Studi Timur Tengah dan Islam
Program Pascasarjana Universitas Indonesia

Oleh:
Ita Sitasari
NPM 0606024876

**EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
PROGRAM STUDI TIMUR TENGAH DAN ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS INDONESIA
2008**

Lembar Persetujuan Tesis

Nama Mahasiswa : Ita Sitasari
NPM : 0606024876
Kekhususan : Ekonomi & Keuangan Syariah
Konsentrasi : Investasi Syariah
Judul Tesis : Preferensi Atribut dan Perilaku Konsumen
Kartu Kredit Syariah
Tanggal Disetujui : 5 Januari 2008

Pembimbing Tesis

(Nurdin Sobari, SE, MM, CAAE)

Panitia Sidang Ujian Tesis
Program Pascasarjana Universitas Indonesia
Program Studi Kajian Timur Tengah dan Islam

Hari, tanggal sidang : Sabtu, 5 Januari 2008
Nama Mahasiswa : Ita Sitasari
NPM : 0606024876
Judul Tesis : Preferensi Atribut dan Perilaku Konsumen
Kartu Kredit Syariah

Ketua Sidang,

Pembimbing,

(Dr. Muhammad Muslich, MBA)

(Nurdin Sobari, SE, MM, CAAE)

Penguji,

Reader/Pembaca Ahli,

(Hardius Usman, SSi., MSi)

(Prof. Dra. Jusmaliani M.E.)

RESUME

Ita Sitasari

Tempat, tanggal lahir

Jakarta, 13 September 1966

Karir Profesional



| | |
|-------------|--|
| 2007 | Bank Danamon Syariah Portofolio Analisis dan Kebijakan Pembiayaan |
| 2004 - 2007 | Bank Danamon Kantor Pusat Manajemen Risiko Kredit |
| 2003 - 2004 | Bank Danamon Kantor Pusat Manajemen Risiko Pasar |
| 2000 - 2003 | Bank Danamon Kantor Pusat Kebijakan Kredit |
| 1990 - 2000 | Bank Danamon Kantor Pusat Pendidikan dan Pelatihan |

Pendidikan

S1 Bahasa Inggris, Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni, IKIP Jakarta, Lulus 1990.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Alhamdulillahirobbilalamin, dengan segenap rasa syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT atas kekuatan dan kemudahan yang dilimpahkan Nya kepada penulis untuk menyelesaikan tesis yang merupakan syarat kelulusan Program Master pada Program Pascasarjana Kajian Timur Tengah Islam kekhususan Ekonomi dan Keuangan Syariah, Universitas Indonesia.

Tesis ini mengambil tema "**Preferensi Atribut dan Perilaku Konsumen Kartu Kredit Syariah**" yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel biaya, merek, fitur dan komitmen beragama terhadap preferensi dan perilaku konsumen atas kartu kredit syariah. Hasil penelitian tesis ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan produk kartu kredit syariah secara khusus dan produk perbankan syariah secara umum.

Tanpa dukungan dari sejumlah pihak yang dengan begitu ikhlas memberikan dukungannya baik moril maupun materiil, penulis yakin bahwa tesis ini tidak akan terwujud. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bpk. Mustafa Edwin Nasution Phd. selaku Ketua Program Studi Ekonomi dan Keuangan Syariah Program Pascasarjana Universitas Indonesia atas ilmu yang diberikan,
2. Bpk. Muhammad Muslich selaku dosen senior dan ketua sidang atas ilmu dan saran yang diberikan,
3. Bpk. Nurdin Sobari selaku pembimbing tesis atas waktu, ilmu dan saran yang diberikan,
4. Bpk. Hardius Usman selaku pembimbing dalam bidang metodologi penelitian,
5. Seluruh staff pengajar Ekonomi dan Keuangan Syariah PSKTTI-UI atas segala bimbingan dan ilmu yang diberikan,
6. Keluarga penulis yang telah melimpahkan dukungan, kasih sayang, serta waktu keluarga yang diberikan kepada penulis untuk menuntut ilmu,

7. Seluruh teman-teman angkatan XI *weekend-class* serta teman-teman sesama bimbingan yang telah menjadi teman seperjuangan dalam menuntut ilmu,
8. Seluruh rekan-rekan Bank Danamon Syariah yang telah memberikan informasi dan dukungan untuk kebutuhan tesis ini,
9. Seluruh staf administrasi PSKTTI UI yang telah dengan sabar membantu kelancaran penulis dalam menuntut ilmu, dan
10. Seluruh pihak terkait lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu disini.

Penulis sadar sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna sehingga input dari berbagai pihak dalam menyempurnakannya akan sangat dihargai.

Wassalamualaikum Warohmatullahiwabarakatuh

Jakarta, 5 Januari 2008

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| Lembar Persetujuan Tesis | i |
| Lembar Pengesahan Tesis..... | ii |
| Riwayat Hidup..... | iii |
| Kata Pengantar..... | iv |
| Ringkasan Eksekutif..... | vi |
| Abstrak..... | xi |
| Daftar Isi..... | xiv |
| Daftar Gambar..... | xvi |
| Daftar Tabel..... | xvii |
| Daftar Lampiran..... | xviii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.1.1. Perkembangan Bank Syariah..... | 1 |
| 1.1.2. Perkembangan Kartu Kredit..... | 1 |
| 1.1.3. Kartu Kredit Syariah..... | 2 |
| 1.1.4. Preferensi dan Perilaku Konsumen..... | 4 |
| 1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian..... | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.4 Batasan Ruang Lingkup Penelitian..... | 9 |
| 1.5 Kerangka Pemikiran..... | 9 |
| 1.6 Hipotesis Penelitian..... | 11 |
| 1.7 Metode Penelitian..... | 14 |
| 1.8 Sistematika Penelitian..... | 14 |
| | |
| BAB II STUDI KEPUSTAKAAN..... | 16 |
| 2.1 Keputusan Pembelian Konsumen..... | 16 |
| 2.2 Teori Sikap..... | 18 |
| 2.3 Teori Preferensi..... | 22 |
| 2.4 Teori Perilaku..... | 24 |
| 2.5 Atribut Produk Kartu Kredit..... | 26 |
| 2.5.1. Hubungan konsumen dengan harga..... | 28 |
| 2.5.2. Hubungan konsumen dengan <i>product performance</i> | 31 |
| 2.5.3. Hubungan konsumen dengan merek..... | 31 |
| 2.5.4. Komitmen Beragama..... | 33 |
| 2.6 Fatwa MUI tentang Kartu Kredit Syariah..... | 34 |
| 2.7 Penelitian Empiris..... | 35 |
| 2.7.1. Penelitian terkait dengan persepsi atas produk/bank syariah..... | 35 |
| 2.7.2. Penelitian terkait dengan preferensi dan perilaku.... | 38 |
| 2.8 Penerapan teori dalam Pemecahan Masalah..... | 38 |
| | |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN DAN DATA..... | 40 |
| 3.1 Metodologi untuk Pemecahan Masalah..... | 40 |
| 3.1.1. Jenis Penelitian..... | 40 |

| | |
|--|-----------|
| 3.1.2. Variabel Penelitian..... | 40 |
| 3.1.3. Definisi Operasional..... | 42 |
| 3.1.4. Instrumen Penelitian..... | 42 |
| 3.1.5. Uji Instrumen..... | 43 |
| 3.1.6. Metode Analisis..... | 44 |
| 3.1.7. Analisis Kualitatif..... | 48 |
| 3.2 Data..... | 48 |
| 3.2.1. Data yang Digunakan..... | 48 |
| 3.2.2. Penentuan Sampel Penelitian | 49 |
| 3.3 Tahap Penyelesaian Masalah..... | 50 |
| 3.4 Flowchart Penyelesaian Masalah..... | 51 |
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN MASALAH..... | 52 |
| 4.1 Pengumpulan Data..... | 52 |
| 4.2 Uji Validitas dan Reabilitas..... | 52 |
| 4.2.1. Uji Validitas..... | 52 |
| 4.2.2. Uji Reabilitas..... | 54 |
| 4.3 Pengolahan Data Statistik..... | 54 |
| 4.4 Uji Asumsi Klasik..... | 57 |
| 4.4.1. Ukuran Sampel..... | 57 |
| 4.4.2. Multikolinearitas..... | 58 |
| 4.4.3. Heteroskedastisitas..... | 59 |
| 4.5 Analisis Jalur..... | 63 |
| 4.5.1. Uji Kesesuaian Model..... | 62 |
| 4.5.2. Hasil Estimasi dan Path Diagram..... | 63 |
| 4.5.3. Hasil Regresi R^2 | 64 |
| 4.5.4. Persamaan Regresi..... | 65 |
| 4.5.5. Uji Hipotesis | |
| 1. Uji Regression Weight..... | 66 |
| 2. Uji T..... | 69 |
| 4.6 Analisis Demografi..... | 70 |
| 4.6.1. Agama..... | 70 |
| 4.6.2. Jenis Kelamin..... | 71 |
| 4.6.3. Tingkat Pendidikan..... | 71 |
| 4.6.4. Penggunaan Kartu Kredit..... | 72 |
| 4.6.5. Nasabah Bank Danamon..... | 72 |
| 4.6.6. Nasabah Bank Danamon Syariah..... | 73 |
| 4.7 Pembahasan Penyelesaian Masalah..... | 73 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 79 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 79 |
| 5.2 Saran..... | 80 |
| 5.3 Penelitian Selanjutnya..... | 82 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 84 |
| LAMPIRAN..... | L1 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|---------------|--|----|
| Gambar I.1. | Model Perilaku Pembelian secara online..... | 10 |
| Gambar I. 2. | Model Preferensi dan Perilaku Konsumen..... | 11 |
| Gambar II.1. | Model Rangsangan Tanggapan..... | 15 |
| Gambar II.2. | Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen..... | 17 |
| Gambar II.3. | Tiga Hirarki Efek..... | 20 |
| Gambar II.4. | Hubungan antara <i>Attribute based approach</i> dan <i>Attitude based approach</i> | 24 |
| Gambar II.5. | Teori <i>Reasoned Action</i> dari Fishbein..... | 26 |
| Gambar II.6. | Hubungan Konseptual dari Efek Harga..... | 28 |
| Gambar IV.1. | Uji Heteroskedastisitas ScatterPlot untuk Model 1..... | 61 |
| Gambar IV.2. | Uji Heteroskedastisitas ScatterPlot untuk Model 2..... | 61 |
| Gambar IV.3. | Path Diagram..... | 64 |
| Gambar IV.4. | Demografi Agama..... | 70 |
| Gambar IV.5. | Demografi Jenis Kelamin..... | 71 |
| Gambar IV.6. | Demografi Tingkat Pendidikan..... | 71 |
| Gambar IV.7. | Demografi Penggunaan Kartu Kredit..... | 72 |
| Gambar IV.9. | Demografi Nasabah Bank Danamon..... | 73 |
| Gambar IV.10. | Demografi Nasabah Bank Danamon Syariah..... | 73 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|--------------|--|----|
| Tabel II.1 | Penentuan Kualitas Produk..... | 27 |
| Tabel III.1 | Indikator atas Variabel..... | 41 |
| Tabel III.2 | Pengukuran Tingkat Kesesuaian | 47 |
| Tabel IV.1. | Uji Validitas..... | 52 |
| Tabel IV.2. | Uji Reabilitas..... | 53 |
| Tabel IV.3. | Data Statistik dan Interpretasi Nilai..... | 54 |
| Tabel IV.4. | Uji Multikolinearitas dengan SPSS untuk Model 1..... | 60 |
| Tabel IV.5. | Uji Multikolinearitas dengan AMOS untuk Model 1..... | 60 |
| Tabel IV.6. | Uji Heteroskedastisitas untuk Model 1..... | 61 |
| Tabel IV.7. | Uji Heteroskedastisitas untuk Model 2..... | 61 |
| Tabel IV.8. | Uji Kesesuaian Model..... | 62 |
| Tabel IV.9. | Uji Regression Weight..... | 63 |
| Tabel IV.10. | Nilai R^2 untuk Model 1..... | 64 |
| Tabel IV.11. | Nilai R^2 untuk Model 2..... | 65 |
| Tabel IV.12. | Persamaan Regresi..... | 65 |
| Tabel IV.13 | Uji T..... | 69 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|---|------|
| Lampiran 1 | Kuesioner..... | L-1 |
| Lampiran 2 | Data Uji Validitas dan Reabilitas 50..... | L-5 |
| Lampiran 3 | Output Uji Validitas..... | L-10 |
| Lampiran 4 | Output Uji Reabilitas..... | L-19 |
| Lampiran 5 | Data Regresi dan Amos 201..... | L-23 |
| Lampiran 6 | Data Statistik..... | L-52 |
| Lampiran 7 | Output Regresi dan Amos..... | L-54 |
| Lampiran 8 | Output Demografi..... | L-62 |

