

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP PROSES
PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENJADI
NASABAH BANK SYARIAH
(Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri
Kantor Cabang Pembantu Palmerah)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains

**ARIEF BUDIMAN
7105090226**



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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Arief Budiman

NPM : 7105090226

Tanda tangan :

Tanggal : 23 Juli 2008

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Arief Budiman
NPM : 7105090226
Program Studi : Timur Tengah dan Islam
Judul Tesis : Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Proses Pengambilan Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus BSM KCP Palmerah)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains pada Program Studi Timur Tengah dan Islam, Program Pascasarjana, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Muhammad Muslich, M.B.A. (.....)
Pembimbing : Nurdin Sobari, S.E., M.M., CAAE (.....)
Penguji : Ikhwan Abidin Basri, M.A., M.Sc. (.....)
Pembaca Ahli / *Reader* : Prof. Dr. Sofjan Assauri, M.B.A. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 23 Juli 2008

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil' alamin, puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT, atas perkenan-Nya telah melimpahkan berbagai macam nikmat kepada kita semua. Dengan nikmat itu pula, penulis dapat menyelesaikan Tesis II ini.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, karena tesis ini dapat selesai karena bantuan dari banyak orang. Mereka adalah :

1. Bapak Mustafa Edwin Nasution, Ph.D. dan Bapak Dr. Muhammad Muslich, M.B.A., sebagai Direktur Program Studi Timur Tengah & Islam dan Direktur Administrasi Akademik Program Studi Timur Tengah & Islam, yang telah mengizinkan penulis untuk menyusun tesis.
2. Bapak Nurdin Sobari, S.E., M.M., CAAE, sebagai pembimbing tesis, atas semua bimbingannya, hingga tesis ini dapat diuji.
3. Dosen-dosen PSTTI.
4. Karyawan non akademik PSTTI.
5. *Shahibs* EKS Ang. 9 Kelas Sore, yang telah membuat penulis bisa menyelesaikan kuliah.
6. Keluarga penulis, atas beasiswa dan dukungan ketika menjalani kuliah di sini.
7. Muhammad Rohim, S.Sos., sebagai Kepala BSM KCP Palmerah, yang telah membantu penulis menyebarkan kuesioner.
8. Dan pihak lain yang telah membantu penulis.

Penulis mengharapkan koreksi dari Bapak-bapak dosen pengajar dan rekan-rekan mahasiswa, karena tentunya tesis ini masih perlu untuk dikoreksi dan disempurnakan. Akhir kata, semoga tesis ini dapat bermanfaat.

Jakarta, Juli 2008

Arief Budiman

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arief Budiman
NPM : 7105090226
Program Studi : Timur Tengah dan Islam
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Proses Pengambilan Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus BSM KCP Palmerah)”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 23 Juli 2008
Yang menyatakan

(Arief Budiman)

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	3
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Pembatasan Masalah	5
1.5. Kerangka Penelitian	6
1.6. Hipotesis Penelitian	7
1.7. Metoda Penelitian	8
1.8. Sistematika Penulisan	8
2. TINJAUAN LITERATUR	10
2.1. Konsep Ekonomi Islam	10
2.2. Perilaku Konsumen	16
2.2.1. Definisi Perilaku Konsumen	16
2.2.2. Model Perilaku Konsumen	16
2.3. Jasa	39
2.3.1. Sifat dan Karakteristik Jasa	39
2.3.2. Strategi Pemasaran untuk Perusahaan Jasa	40
2.4. Definisi Bank	41
2.4.1. Sistem Operasional Perbankan Syariah	34
2.5. Penelitian Empiris	39
2.6. Penerapan Teori dalam Pemecahan Masalah	47

3. METODOLOGI PENELITIAN DAN DATA	48
3.1. Metodologi untuk Pemecahan Masalah	48
3.1.1. Jenis Penelitian	48
3.1.2. Metoda Penelitian	48
3.1.3. Instrumen Penelitian	52
3.1.4. Pengujian Alat Ukur	53
3.1.5. Metode Analisis	53
3.1.6. Analisis Kualitatif	58
3.2. Data dan Metoda Pengumpulan Data	58
3.2.1. Jenis dan Sumber Data	58
3.2.2. Pengumpulan Data	59
3.2.3. Populasi dan Sampel	59
3.4. Bank Syariah Mandiri	59
3.5. Tahap Penyelesaian Masalah	61
3.6. Skema Metodologi Penelitian	62
3.7. Analisis Demografi	62
4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	67
4.1. Pengumpulan Data	67
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	67
4.2.1. Uji Validitas	67
4.2.2. Uji Reabilitas	70
4.3. Pengolahan Data Statistik	72
4.4. Uji Asumsi Klasik	76
4.4.1. Ukuran Sampel	76
4.4.2. Multikolinieritas	76
4.4.3. Autokorelasi	81
4.4.4. Heteroskedastisitas	82
4.5. Analisis Regresi Berganda	87
4.5.1. Hasil Regresi R^2	87
4.5.2. Persamaan Regresi	89
4.5.3. Uji Hipotesis	92
1. Uji F	92

2. Uji t	94
4.6. Pembahasan dan Analisis Penyelesaian Masalah	96
5. KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1. Kesimpulan	102
5.2. Saran	103
5.3. Penelitian Selanjutnya	105
DAFTAR REFERENSI	106



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pangsa Pasar Perbankan Syariah	1
Tabel 2.1. Ciri Kepribadian Cattell	28
Tabel 2.2. Kategori AIO dari Studi Mengenai Gaya Hidup	30
Tabel 2.2. Empat Jenis Perilaku Pembelian	38
Tabel 3.1. Tabel Indikator Atas Variabel	49
Tabel 3.2. Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi	56
Tabel 4.1 Uji Validitas	69
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.3 Data Statistik dan Interpretasi Nilai	72
Tabel 4.4 Pengujian Multikolinearitas Model 1	77
Tabel 4.5 Pengujian Multikolinearitas Model 2	78
Tabel 4.6 Pengujian Multikolinearitas Model 3	79
Tabel 4.7 Pengujian Multikolinearitas Model 4	79
Tabel 4.8 Pengujian Multikolinearitas Model 5	80
Tabel 4.9 Keputusan Autokorelasi	81
Tabel 4.10 Pengujian Autokorelasi	81
Tabel 4.11 Uji Heteroskedastisitas untuk Kelima Model	83
Tabel 4.12 Nilai R^2 Model 1	87
Tabel 4.13 Nilai R^2 Model 2	87
Tabel 4.14 Nilai R^2 Model 3	88
Tabel 4.15 Nilai R^2 Model 4	88
Tabel 4.16 Nilai R^2 Model 5	89
Tabel 4.17 Persamaan Regresi	89
Tabel 4.18 Hasil Uji t Kelima Model	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran Penelitian	6
Gambar 2.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Proses Keputusan Konsumen ..	17
Gambar 2.2. Model Motivasi	20
Gambar 2.3. Model Keterlibatan Engel	23
Gambar 2.4. Komponen-komponen Pembentuk Sikap	25
Gambar 2.5. STV Triangel	26
Gambar 2.6. Simple Model of Consumer Decision Making	34
Gambar 3.1. Hasil Pengujian Autokorelasi	56
Gambar 3.2. Jenis Kelamin Responden	63
Gambar 3.3. Agama Responden	63
Gambar 3.4. Usia Responden	64
Gambar 3.5. Tingkat Pendidikan Responden	65
Gambar 3.6. Jenis Pekerjaan Responden	65
Gambar 3.7. Pendapatan Rata-rata Tiap Bulan Responden	66
Gambar 4.1. Pengujian Autokorelasi	82
Gambar 4.2. Scatterplot Model 1	84
Gambar 4.3. Scatterplot Model 2	85
Gambar 4.4. Scatterplot Model 3	85
Gambar 4.5. Scatterplot Model 4	86
Gambar 4.6. Scatterplot Model 5	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	L-1
Lampiran 2 : Output Uji Validitas	L-5
Lampiran 3 : Output Uji Reliabilitas	L-10
Lampiran 4 : Data Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden	L-15
Lampiran 5 : Data Regresi 100 Responden	L-18
Lampiran 6 : Output Deskriptif Statistik	L-36
Lampiran 7 : Output Analisis Regresi Berganda	L-38
Lampiran 8 : Output Statistik Demografi	L-48

