

**PENGARUH LOKASI, PERILAKU RELIGIUS, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK TABUNGANKU
DI BANK BUKOPIN SYARIAH**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Amanda Putri

NIM : 43119010123

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

**PENGARUH LOKASI, PERILAKU RELIGIUS, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK TABUNGANKU
DI BANK BUKOPIN SYARIAH**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen**

Universitas Mercu Buana Jakarta Barat



Nama : Amanda Putri

Nim : 43119010123

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

SURAT PERNYATAAN SKRIPSI

**PENGARUH LOKASI, PERILAKU RELIGIUS, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK TABUNGANKU
DI BANK BUKOPIN SYARIAH**

Oleh:

Amanda Putri

NIM: 43119010123

Disetujui untuk Ujian Akhir Skripsi pada Tanggal:

26 Juni 2023

1. Septiani Juniarti, SE, MM Pembimbing ()
2. Dr. Nur Aisyah F. Pulungan, SE, MM Dosen Tugas Akhir ()
- 20/5/2023
Dr. Nur Aisyah F. Pulungan*

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana

Dudi Permana, MM, Ph.D

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amanda Putri

NIM : 43119010123

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 09 April 2022

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Amanda Putri

NIM. 43119010123

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Amanda Putri
NIM : 43119010123
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi, Perilaku Religius, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk TabunganKu Di Bank Bukopin Syariah
Tanggal Lulus Ujian : 10 Agustus 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Septiani Juniarti, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 08232662



Please Scan QrCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh lokasi, perilaku religius, dan kualitas pelayanan pada keputusan nasabah menggunakan produk Tabunganku pada bank Bukopin Syariah. Objek penelitian ini adalah nasabah produk Tabunganku Bank Bukopin Syariah. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 120 responden dengan metode slovin diperoleh sampel sebanyak 54 responden yang menggunakan produk Tabunganku di Bank Bukopin Syariah. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS. Oleh karena itu hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel lokasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, perilaku religius tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pada Bank Bukopin Syariah.

Kata Kunci: Keputusan Nasabah, Lokasi, Perilaku Religius, Kualitas Pelayanan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study was to determine the effect of location, religious behavior, and quality of service on the customer's decision to use a product Tabunganku on Syariah Bukopin Bank. The object of this study is customers of Bank Bukopin Syariah Savings products. The population in this study was 120 respondents using the Slovin method, a sample of 54 respondents used products at TabunganKu Syariah Bukopin Bank. The approach used in this study is the Structural Equation Model (SEM) with a Smart-PLS analysis tool. Therefore, the results of this study show that location variables do not have a positive and significant effect on customer decisions, religious behavior do not has a positive and significant effect on customer decisions, and quality of service has a positive and significant effect on customer decisions on Syariah Bukopin Bank.

Keywords: *Customer Decision, Location, Religious Behavior, Service Quality*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Lokasi, Perilaku Religius, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Ku Di Bank Bukopin Syariah”** Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari Ibu Septiani Juniarti, SE, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Andi Andriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, AK, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, MM, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Teristimewa, ketiga orang tua tercinta Dede Suparta dan Erni Dawati dan saya memiliki seorang ayah sambung yang begitu luar biasa bernama

Supriyanto karena beliau saya bisa berada sampai dititik sekarang untuk menuju kesuksesan serta menafkahi dan membahagiakan keluarga dan teruntuk adek-adek saya Bunga Puspita, Muhammad Andre Wijaya, Muhammad Khairuddin Pasha terimakasih yang yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
6. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
7. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Atas segala dukungan dan diskusi dalam penyusunan penelitian ini. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
8. Teruntuk teman-teman saya yaitu Aulia Ifanny Agustina, Miftahul Jannah, Tiara Amelia, Audine Julya Andanti, Intan Puspita terimakasih atas rasa kekeluargaan yang telah diberikan, dukungannya dan selalu ada dalam suka maupun duka serta memberikan motivasi selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 09 Januari 2022



Amanda Putri



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

Halaman

SURAT PERNYATAAN SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian.....	16
D. Kontribusi Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Landasan Teori	18
B. Penelitian Terdahulu	50
C. Kerangka Konseptual.....	59
D. Pengembangan Hipotesis.....	60
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	65
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	65
B. Desain Penelitian	65
C. Definisi Operasionalisasi Variabel	66
E. Populasi dan Sampel Penelitian	71
Populasi.....	71

Sampel	71
F. Metode Pengumpulan Data	73
G. Metode Analisis Data	73
1. Analisis Partial Least Square	74
2. Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	75
3. Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	77
4. Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	78
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	79
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	79
B. Statistik Deskriptif	82
C. Hasil Analisis Data	93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	107
A. Simpulan	107
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Bank Syariah Di Indonesia	2
1.2	Komposisi DPK- Bak Umum Syariah Dan Unit Usaha Syariah	4
1.3	Hasil Pra Survey Oleh Penulis	14
2.1	Perbedaan Perbankan Konvensional Dengan Syariah	31
2.2	Penelitian Terdahulu	50
4.1	Jenis Kelamin Responden	82
4.2	Usia Responden.....	83
4.3	Pendidikan Terakhir Responden	84
4.4	Pekerjaan Responden	85
4.5	Pendapatan Perbulan Responden	85
4.6	Uji Deskriptif Berdasarkan Variabel Lokasi.....	87
4.7	Uji Deskriptif Berdasarkan Variabel Perilaku Religius	88
4.8	Uji Deskriptif Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan.....	90
4.9	Uji Deskriptif Berdasarkan Variabel Keputusan Nasabah.....	92
4.10	Convergent Validity	93
4.11	Convergent Validity	95
4.12	Hasil Cross Loading.....	96
4.13	Hasil Average Variance Extracted (AVE)	98
4.14	Hasil Uji Reliabilitas	98
4.15	Hasil R square	99
4.16	Hasil Path Coeffisien.....	101
4.17	Hasil Q2	103

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Teori Perilaku Terencana	22
2.2	Kerangka Konseptual	59
4.1	Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	101



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
	Surat Ijin Penelitian.....	114
	Balasan Surat Ijin Penelitian	115
	Kuesioner	116
	Pertanyaan Kuesioner Lokasi (X1)	117
	Pertanyaan Kuesioner Perilaku Religius (X2)	118
	Pertanyaan Kuesioner Kualitas Pelayanan (X3)	119
	Pertanyaan Kuesioner Keputusan Nasabah (Y)	120
	Hasil Kuesioner Variabel Lokasi (X1).....	121
	Hasil Kuesioner Variabel Perilaku Religius (X2).....	123
	Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	126
	Hasil Kuesioner Variabel Keputusan Nasabah (Y).....	128
	Hasil Uji Convergent Validity (Outer Loadings).....	130
	Hasil Uji Convergent Validity (Outer Loadings).....	131
	Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loadings).....	132
	Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loadings).....	133
	Hasil Ujin Average Variance Extracted (AVE).....	133
	Hasil Uji Reliabilitas.....	134
	Hasil Uji R Square	134
	Hasil Uji Path Coeffisien	134
	Hasil Uji Q2	134