

**PENGARUH PRODUK DAN MOTIVASI TERHADAP
KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI
BANK SYARIAH MANDIRI KCP
KM 6 PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

**AYU LESTARI
NPM. 2015.01.003**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana
Pada Program Studi Ekonomi Syariah**

**SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH
INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG**

2019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Ayu Lestari
Npm : 2015.01.003
Jurusan : Ekonomi Syariah

Yang berjudul **“Pengaruh Produk dan Motivasi Terhadap Keputusan
Manjadi Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Km.6 Palembang”**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Pada Tanggal, _____, 2019

Menyetujui,

Pembimbing I,

Dr. Hj. Qodariah Barkah, M.H.I
NIP. 20261170001

Pembimbing II,

H. Bagus Setiawan, Lc., M.E
NIDN. 2129098603

Mengetahui,

Ketua STEBIS IGM

H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

Ka. Prodi Ekonomi Syariah

Mustikawati, S.E., M.Si
NIDN. 2108107601



**SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH
INDO GLOBAL MANDIRI (STEBIS IGM)**

Jl. Jend. Sudirman No. 629 Km. 4 Palembang, No Telp: 0711-5734506 Fax (0711)5734506,
Website: stebisigm.ac.id Email: mail@stebisigm.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Sdri Ayu Lestari

Lamp : 1

Kepada

Yth, Kaprodi Ekonomi Syariah

STEBIS IGM Palembang

Di Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Ayu Lestari

NPM : 2015.01.003

Judul Skripsi : Pengaruh Produk dan Motivasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP KM.6 Palembang

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Syariah.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

Wasalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 13 September 2019

Pembimbing

Dr. Hj. Qodariah Barkah, M.H.I
NIP. 20261170001



**SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH
INDO GLOBAL MANDIRI (STEBIS IGM)**

Jl. Jend. Sudirman No. 629 Km. 4 Palembang, No Telp: 0711-5734506 Fax (0711)5734506,
Website: stebisigm.ac.id Email: mail@stebisigm.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Sdri Ayu Lestari

Lamp : 1

Kepada

Yth, Kaprodi Ekonomi Syariah

STEBIS IGM Palembang

Di Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Ayu Lestari

NPM : 2015.01.003

Judul Skripsi : Pengaruh Produk dan Motivasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP KM.6 Palembang

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Syariah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

Wasalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 13 September 2019

Pembimbing II

H. Bagus Setiawan, Lc., M.E
NIDN. 2129098603



**SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH
INDO GLOBAL MANDIRI (STEBIS IGM)**

Jl. Jend. Sudirman No. 629 Km. 4 Palembang, No Telp: 0711-5734506 Fax (0711)5734506,
Website: stebisigm.ac.id Email: mail@stebisigm.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh Produk dan Motivasi Terhadap Keputusan Menjadi
Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP KM.6 Palembang

Nama : Ayu Lestari

NPM : 2015.01.003

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.E

Palembang, 13 September 2019

Ketua STEBIS IGM,

H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN:0209068101



**SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH
INDO GLOBAL MANDIRI (STEBIS IGM)**

Jl. Jend. Sudirman No. 629 Km. 4 Palembang, No Telp: 0711-5734506 Fax (0711)5734506,
Website: stebisigm.ac.id Email: mail@stebisigm.ac.id

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

UJIAN SKRIPSI

Skripsi Berjudul : Pengaruh Produk dan Motivasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP KM.6 Palembang

Nama : Ayu Lestari

NPM : 2015.01.003

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Nova Yanti Maleha, S.E., MM ()

Penguji I : H. Bagus Setiawan, Lc., M.E ()

Penguji II : Mustikawati, S.E., M.Si ()

Diuji di Palembang pada tanggal 13 September 2019

Waktu : 08.00-09.00 Wib

Predikat Kelulusan : Memuaskan / Sangat Memuaskan / Cum Laude

*Coret yang tidak perlu

HALAMAN REVISI

Nama : Ayu Lestari

NPM : 2015.01.003

Program Studi : Ekonomi Syariah

Skripsi Berjudul : Pengaruh Produk dan Motivasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP KM.6 Palembang

Palembang, 24 Oktober 2019

Penguji Skripsi,

Tanggal Ujian Skripsi: 13 September 2019

Ketua Penguji



Nova Yanti Maleha, S.E., MM

Tanggal Ujian Skripsi: 13 September 2019

Penguji I



H. Bagus Setiawan, Lc., M.E

Tanggal Ujian Skripsi: 13 September 2019

Penguji II



Mustikawati, S.E., M.Si

Mengetahui,
Ka. Prodi Ekonomi Syariah



Mustikawati, S.E., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ayu Lestari
NIM : 2015.01.003
Jenjang : Strata Satu
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian dan karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang di rujuk sumbernya.

Palembang, 24 Oktober 2019

Saya yang menyatakan,




Ayu Lestari
NIM. 2015.01.003

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Lestari

NPM : 2015.01.003

Program Studi : Ekonomi Syariah

Institusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah IGM

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Pengaruh Produk dan Motivasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP KM.6 Palembang”

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang

Pada tanggal : 24 Oktober 2019

Yang menyatakan



Ayu Lestari

NIM. 2015.01.003

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu'

(Q.S. Al-Baqarah : 45)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, rasa syukur saya ucapkan kepada Allah SWT karena atas izin dan ridho-Nya yang telah memudahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini, penulisan skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang tuaku tercinta, Ayah dan Ibu yang sangat saya hormati dan saya sayangi. Selalu memberikan perhatian, semangat, kasih sayang, do'a, dukungan, pengorbanan tanpa syarat, dan nasihat-nasihat yang bermanfaat demi kelancaran dan kesuksesanku.
2. Adikku dan seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan do'a dan semangat untukku.
3. Sahabat-sahabatku yang telah memberikan bantuan, masukan, saran dan selalu ada disetiap suka maupun duka.
4. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah angkatan 2015 STEBIS IGM Palembang. Terimakasih atas kebersamaan kita selama ini.
5. Almamaterku tercinta tempatku menimba ilmu STEBIS IGM Palembang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang. Tak lupa pula shalawat serta salam tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa kedamaian dan rahmat untuk semesta alam.

Dalam penelitian ini penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan, bantuan, bimbingan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak H. Chandra Satria, S.E., M.Si selaku ketua Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri.
2. Ibu Mustikawati, SE., M.Si selaku ketua prodi Ekonomi Syariah di Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri.
3. Ibu Saprida, S.H.I., M.H.I selaku pembimbing akademik di Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri.
4. Ibu Dr.Hj. Qodariah Barkah, M.H.I selaku pembimbing 1 dalam pembuatan skripsi yang rela meluangkan waktunya dalam memberikan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak H. Bagus Setiawan, Lc., M.E selaku pembimbing 2 yang rela meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran dalam memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri.
7. Bank Syariah Mandiri KCP Km.6 Palembang selaku perusahaan tempat penulis melakukan penelitian beserta seluruh staf dan karyawan yang telah membantu penulis selama penelitian.
8. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan, baik berupa moril dan materi.

9. Seluruh keluargaku dan teman-teman yang selalu memberikan dukungannya.
10. Semua pihak yang ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-nya sesuai amal baik yang telah diberikan dan diharapkan semoga skripsi ini akan bermanfaat bagi penulis dan sebagai bahan pertimbangan untuk melanjutkan penelitian lebih lanjut.

Palembang, Agustus 2019

Penyusun

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| PERSETUJUAN TIM PENGUJI | vi |
| HALAMAN REVISI..... | vii |
| PERNYATAAN KEASLIAN | viii |
| PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | ix |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN | x |
| KATA PENGANTAR..... | xi |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN | xvii |
| ABSTRAK | xx |
| ABSTRACT | xxi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 7 |
| | |
| BAB II KERANGKA TEORI..... | 8 |
| 2.1 Kajian Teori | 8 |
| 2.1.1 Produk | 8 |
| A. Bank Syariah | 9 |
| B. Produk-produk Perbankan Syariah | 11 |
| 2.1.2 Motivasi..... | 14 |
| A. Sifat Motivasi | 15 |

| | |
|---|-----------|
| B. Jenis-jenis Motivasi Ekonomi Islam | 16 |
| C. Teori Motivasi..... | 16 |
| 2.1.3 Keputusan Menjadi Nasabah..... | 18 |
| A. Perilaku Konsumen | 18 |
| B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen..... | 20 |
| C. Pengambilan Keputusan Konsumen | 23 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 26 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 32 |
| 2.4 Hipotesis..... | 33 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 34 |
| 3.1 Ruang Lingkup Penelitian..... | 34 |
| 3.1.1 Sejarah BSM KCP Km. 6 Palembang..... | 34 |
| 3.1.2 Visi Misi BSM KCP Km. 6 Palembang..... | 36 |
| 3.1.3 Struktur Organisasi BSM KCP Km. 6 Palembang..... | 37 |
| 3.1.4 Produk-produk BSM KCP Km. 6 Palembang..... | 38 |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data | 40 |
| 3.3 Metode Penentuan Sampel | 41 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 42 |
| 3.5 Metode Analisis Data..... | 43 |
| 3.6 Operasional Variabel Penelitian..... | 46 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 49 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 49 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Responden | 49 |
| 4.1.2 Hasil Analisis Data..... | 53 |
| 4.2 Pembahasan Hasil Penelitian | 59 |
| BAB V PENUTUP..... | 62 |
| 5.1 Kesimpulan | 62 |
| 5.2 Saran | 63 |
| DAFTAR PUSTAKA | 64 |
| LAMPIRAN..... | 67 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Nasabah | 4 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 26 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel..... | 47 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 49 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 50 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 50 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 51 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk yang Dimiliki | 52 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas..... | 53 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas..... | 54 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... | 56 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 57 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji t..... | 57 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji f..... | 58 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 32 |
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi..... | 37 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas..... | 55 |

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan |
|------------|------------------|-------------|-----------------------------|
| أ | Alif | | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba ^ʿ | B | Be |
| ت | Ta ^ʿ | T | Te |
| ث | Sa ^ʿ | Ṣ | Es (dengantitik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | ḥa ^ʿ | Ḥ | Ha (dengantitik di bawah) |
| خ | Kha ^ʿ | Kh | Kadan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | Ḍal | Ḍ | Zet (dengan titik di atas) |
| ر | Ra ^ʿ | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | Esdan ye |
| ص | Ṣād | Ṣ | Es (dengan titik di bawah) |
| ض | Ḍād | Ḍ | De (dengan titik di bawah) |
| ط | Ṭa ^ʿ | Ṭ | Te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Ẓa ^ʿ | Ẓ | Zet (dengan titik di bawah) |

| | | | |
|---|-----------------|---|-----------------------|
| ع | „ain | ‘ | Koma terbalik di atas |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | Fa [‘] | F | Ef |
| ق | Qāf | Q | Qi |
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | El |
| م | Mim | M | Em |
| ن | Nun | N | En |
| و | Wawu | W | We |
| ه | Ha [‘] | H | Ha |
| ء | Hamzah | ˆ | Apostrof |
| ي | Ya [‘] | Y | Ye |

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

| | | |
|-----|---------|--------|
| عدة | Ditulis | „iddah |
|-----|---------|--------|

C. Ta’ Marbutah Di Akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis h

| | | |
|------|---------|--------|
| هبة | Ditulis | Hibah |
| جزية | Ditulis | Jizyah |

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua itu

terpisah, maka ditulis dengan h.

| | | |
|--------------------------|---------|---------------------|
| كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ | Ditulis | Karâmah al-auliya'' |
|--------------------------|---------|---------------------|

3. Bila ta'' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t atau h.

| | | |
|-------------------|---------|----------------|
| زَكَاةُ الْفِطْرِ | Ditulis | Zakâh al-fiṭri |
|-------------------|---------|----------------|

D. Vokal Pendek

| | | | |
|----------|--------|---------|--------------|
| فَعْلٌ | fathah | ditulis | A fa''ala |
| نُكِرٌ | kasrah | ditulis | I Žukira |
| يَذْهَبُ | dammah | ditulis | u yažhabu |

E. Vokal Panjang

| | | | |
|---|-------------------------------|---------|-----------------|
| 1 | Fathah + alif جَاهِلِيَّةٌ | ditulis | Â jâhiliyyah |
| 2 | fathah + ya'' mati تَنْسَى | ditulis | â tansâ |
| 3 | kasrah + ya'' mati كَرِيمٌ | ditulis | î karîm |
| 4 | dammah + wawu mati فُرُوضٌ | ditulis | û furûd |

F. Vokal Rangkap

| | | | |
|---|----------------------------------|---------|--------------|
| 1 | fathah + ya'' mati بَيْنَكُمْ | Ditulis | aibainaku |
| 2 | fathah + wawu mati قَوْلٌ | ditulis | m au qaul |