



**PENGARUH FAKTOR – FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN KONSUMEN  
DALAM MEMILIH JASA PERBANKAN SYARIAH DI KABUPATEN  
JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh :  
**Dian Rahadi Kusuma**  
NIM : 020810291061

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI  
2008**

## **ABSTRACT**

*This research aim is to analyse the internal factors influence for example rational motivation, expense and interest, life style and factors eksternal that is personal selling and product variant by simultan and parsial to consumer decision in chosening service of banking of syariah in Regency Jember and also to analyse the dominant variable of its influence to consumer decision in chosening service of banking of syariah in Regency Jember. Research device used in this research is research explanatory which aim to to know the internal factors influence for example rational motivation, expense and interest, life style and factors eksternal that is personal selling and product variant to consumer decision in chosening banking service in regency Jember*

*Result of this research indicate that the internal factors for example rational motivation, expense and interest, life style and factors eksternal that is personal selling and product variant have an effect on by simultan and parsial to consumer decision in chosening service of banking of syariah in Regency Jember. Dominant Variable of its influence to consumer decision in chosening service of banking of syariah in Regency Jember is life style.*

*Pursuant to result analyse the data concluded by that internal factors and factors eksternal have an effect on by simultan and parsial to consumer decision in chosening service of banking of syariah in Regency Jember.*

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor internal antara lain motivasi rasional, biaya dan bunga, gaya hidup dan faktor-faktor eksternal yaitu *personal selling* dan varian produk secara simultan dan parsial terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa perbankan syariah di Kabupaten Jember serta untuk menganalisis variabel yang dominan pengaruhnya terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa perbankan syariah di Kabupaten Jember. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *explanatory* yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor internal antara lain motivasi rasional, biaya dan bunga, gaya hidup dan faktor-faktor eksternal yaitu *personal selling* dan varian produk terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa perbankan di kabupaten Jember.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor internal antara lain motivasi rasional, biaya dan bunga, gaya hidup dan faktor-faktor eksternal yaitu *personal selling* dan varian produk berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa perbankan syariah di Kabupaten Jember. Variabel yang dominan pengaruhnya terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa perbankan syariah di Kabupaten Jember adalah gaya hidup.

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa faktor-faktor internal dan faktor-faktor eksternal berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa perbankan syariah di Kabupaten Jember.

## DAFTAR ISI

|  | Halaman   |
|--|-----------|
| Halaman Pernyataan.....                      | i         |
| Halaman Persetujuan.....                     | ii        |
| Halaman Pengesahan.....                      | iii       |
| Halaman Persembahan.....                     | iv        |
| Halaman Motto.....                           | v         |
| Abstraksi.....                               | vi        |
| <i>Abstract</i> .....                        | vii       |
| Kata Pengantar.....                          | viii      |
| Daftar Isi.....                              | x         |
| Daftar Gambar.....                           | xiii      |
| Daftar Tabel.....                            | xiv       |
| Daftar Lampiran.....                         | xv        |
| <b>BAB 1. PENDAHULUAN.....</b>               | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....             | 1         |
| 1.2 Perumusan Permasalahan .....             | 2         |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....      | 3         |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian .....                | 3         |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian .....               | 4         |
| <b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>          | <b>5</b>  |
| 2.1 Kajian Teoritis .....                    | 5         |
| 2.1.1 Pemasaran dan Konsep Pemasaran.....    | 5         |
| 2.1.2 Jasa, Kontensitas dan Klasifikasi..... | 7         |
| 2.1.3 Perilaku Konsumen.....                 | 10        |
| 2.2 Kajian Empiris .....                     | 16        |
| 2.3 Kerangka Konseptual.....                 | 17        |
| 2.4 Hipotesis .....                          | 18        |
| <b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>         | <b>19</b> |
| 3.1 Rancangan Penelitian .....               | 19        |
| 3.2 Populasi dan Sampel.....                 | 19        |
| 3.3 Jenis data.....                          | 20        |
| 3.4 Metode Pengumpulan data.....             | 20        |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel .....      | 21        |
| 3.6 Tehnik Pengukuran .....                  | 22        |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.7 Uji Instrumen .....   | 22        |
| 3.7.1 Uji Validitas.....  | 22        |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas.....   | 23        |
| 3.8 Metode Analisis Data.....   | 24        |
| 3.8.1 Uji Normalitas Data.....  | 24        |
| 3.8.2 Metode Analisis Regresi Linear Berganda.....  | 25        |
| 3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....  | 25        |
| 3.8.4 Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....  | 27        |
| 3.8.5 Uji Statistik.....  | 27        |
| 3.9 Kerangka Pemecahan Masalah.....   | 29        |
| <b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>  | <b>32</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Di Kabupaten Jember.....   | 32        |
| 4.2 Karakteristik Responden.....  | 32        |
| 4.3 Uji Instrumen.....  | 34        |
| 4.3.1 Pengujian Validitas.....  | 34        |
| 4.3.2 Pengujian Reliabilitas.....   | 36        |
| 4.4 Analisis Data .....   | 37        |
| 4.4.1 Uji Normalitas Data.....  | 38        |
| 4.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....   | 39        |
| 4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....  | 41        |
| 4.4.4 Pengujian Hipotesis dengan Uji t.....   | 42        |
| 4.4.5 Pengujian Hipotesis dengan Uji F.....   | 41        |
| 4.4.6 Koefisien Determinasi Berganda.....   | 45        |
| 4.4.7 Mengetahui Tingkat Pengaruh Dominan .....   | 46        |
| 4.5 Pembahasan .....  | 47        |
| 4.5.1 Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Memilih Bank Syariah<br>Di Kabupaten Jember Secara Simultan..... | 47        |
| 4.5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Memilih Bank Syariah<br>Di Kabupaten Jember Secara Parsial.....  | 47        |
| <b>BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN.....</b>   | <b>52</b> |
| 5.1 Simpulan .....  | 52        |
| 5.2 Saran .....   |           |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>   |           |
| <b>LAMPIRAN</b>   |           |