

**PENGARUH PERAN PENGETAHUAN KONSUMEN TERHADAP  
KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH  
PALEMBANG**



**Oleh:  
Zacky Asy'ari  
NIM: 12180218**

**Tugas Akhir**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah  
Palembang untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Perbankan Syariah (Amd, I)**

**PALEMBANG  
2015**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, Tugas Akhir ini merupakan karya sendiri (ASLI) , dan tidak dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain atau kelompok lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang Pengetahuan kami juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain atau kelompok lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Palembang, Juni 2015

Zacky Asy'ari  
**NIM: 12180218**



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

**Formulir C 2**

**No** :

**Hal** : *Persetujuan Tugas Akhir Untuk diuji*

Kepada Yth.

Ketua Program Studi  
D3 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Kami menyampaikan bahwa Tugas Akhir mahasiswa:

**Nama** : Zacky Asy'ari

**NIM/Program Studi** : 12180218/ D3 Perbankan Syariah

**Judul Tugas Akhir** : **Pengaruh Peran Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada Bank BRI Syariah Palembang.**

Telah selesai dibimbing seluruhnya dan dapat diajukan untuk mengikuti ujian munaqasyah Tugas Akhir

Demikianlah pemberitahuan kami, bersama ini dilampirkan tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan.

*Wassalamu'alaikum, Wr, Wb.*

Palembang, Juni 2015

**Pembimbing Utama**

**Pembimbing Kedua**

Rudi Aryanto, S.Si., M.Si.

Muhammadinah, S.E, M.Si.

Nip.197501012006041001

Nik. 140601101292/BLU

## **MOTTO**

**“PENDIDIKAN BUKANLAH SEGALANYA TAPI DENGAN  
PENDIDIKAN KITA BISA MERAH SEGALANYA”**

### **PERSEMBAHAN:**

➤ **Keluargaku**

*Yang senantiasa mendo'akan dan memeberi dukungan agar menjadi anak yang berilmu dan berakhlak, dan kakak saya Suwaibah Al-Islamiyah yang selalu menyemngati agar tidak malas dalam membuat tugas akhir ini.*

➤ **Sahabat dan teman-teman**

*yang selalu menemani, menyemangati, untuk partner dalam pembuatan tugas akhir ini Yosvandra Zanrialdy, dan tak lupa kak Amsi Rizqollah yang telah memberikan saran dan pembelajarannya*

➤ **Dosen Pembimbing**

*Bapak Muhammadinah, S.E, M.Si dan Bapak Rudi Aryanto, S.Si, M.Si*

➤ **Almamater UIN Raden Fatah**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, serta sholawat dan salam kepada Nabi besar Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank BRI Syariah Palembang**” ini dengan baik, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Diploma III (Amd). Penulis ingin menyampaikan rasa hormat, penghargaan dan terima kasih atas bantuan dan dukungan yang diberikan oleh semua pihak hingga selesainya skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aflatun Muchtar, M.A selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang, Wakil Rektor I, Wakil Rektor II dan Wakil Rektor III serta jajaran rektorat UIN Raden Fatah Palembang lainnya.
2. Bapak Dr. H. Edyson Saifulah, Lc., M.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Mufti Fiandi, M.Ag, selaku Ketua Prodi Ekonomi Islam dan Ibu Juwita Anggraini, M.H.I, selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Islam.
4. Bapak Rudi Aryanto, S.Si., M.Si., selaku Pembimbing I dan Bapak Muhammadinah, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberi pengarahan hingga selesainya skripsi ini.
5. Para Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, yang telah memberikan bimbingan pelajaran selama masa studi.

6. Kedua orang tuaku tercinta, Ayah M. Ahmadi dan Ibu Maryati, saudariku Suwaibah Al-Islamiyah, serta semua keluarga yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa untuk kesuksesanku.
7. Kakanda, dan Adindaku di UKMK M-MKR UIN Raden Fatah Palembang yang selalu memberikan ilmu kerorganisasian, *support*, doa, motivasi, dan inspirasi bagi penulis sehingga tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga cita-cita kita dan UKMK M-MKR yang kita cintai di ijabah dan dimudahkan oleh Allah SWT. **Salam Musisi!!!**
8. Rekan-rekan sealmamater , baik kakak maupun adik tingkat, Orang yang special, Sahabat SMA, teman-teman beda Jurusan, beserta kelas D3PS 6 Tahun 2012 dan semua pihak sekali lagi terima kasih atas kerja sama, dan Semangatnya.  
  
Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

**Palembang, Juni 2015**

**Zacky Asy'ari  
12180218**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>

### **BAB I. PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Kegunaan Penelitian .....	5

### **BAB II. LANDASAN TEORI**

A. Pengetahaun Konsumen .....	6
B. Nasabah.....	11
C. Keputusan Pembelian .....	12
D. Indikator Keputusan Pembelian.....	14

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

A. Defenisi Operasional Variabel .....	16
B. Ruang Lingkup Penelitian .....	17
C. Lokasi Penelitian .....	17
D. Populasi dan Sampel .....	17
E. Jenis dan Sumber Data .....	18
F. Teknik Pengumpulan Data .....	18
G. Variabel Penelitian .....	19
H. Teknik Analisis Data .....	21

**BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	27
B. Analisis Data .....	31
C. Pembahasan .....	67

**BAB V. KESIMPULAN**

A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	73

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Definisi Operasional Variabel, hlm. ....	19
Tabel 4.1 : Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin,hlm. ....	32
Tabel 4.2 : Profil Responden Berdasarkan Umur, hlm. ....	32
Tabel 4.3 : Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan, hlm. ....	33
Tabel 4.4 : Profil Responden Berasarkan Informasi, hlm. ....	34
Tabel 4.5 : Profil Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah, hlm. ...	35
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Produk, hlm. ....	36
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Pembelian, hlm. ....	40
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Pemakaian, hlm. ...	43
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Mengenai Keputusan menjadi Nasabah Bank BRI Syariah hlm. ....	45
Tabel 4.11: Hasil Uji Validitas Variabel X1, hlm. ....	48
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Variabel X2, hlm. ....	49
Tabel 4.13 : Hasil Uji Validitas Variabel X3, hlm. ....	50
Tabel 4.14 : Hasil Uji Validitas Variabel Y, hlm. ....	50
Tabel 4.15 : Hasil Uji Reliabilias X1, hlm. ....	51
Tabel 4.16 : Hasil Uji Reliabilias X2, hlm. ....	52
Tabel 4.17 : Hasil Uji Reliabilias X3, hlm. ....	52
Tabel 4.18 : Hasil Uji Reliabilias Y, hlm. ....	53
Tabel 4.21 : Hasil Uji Autokorelasi, hlm. ....	57
Tabel 4.22 : Hasil Analisis Regresi, hlm. ....	58
Tabel 4.23 : Hasil Uji T, hlm. ....	61
Tabel 4.24 : Hasil Uji F, hlm. ....	64
Tabel 4.25 : Hasil Analisis Korelasi, hlm. ....	65
Tabel 4.26 : Hasil Uji R2 (Determinasi), hlm. ....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Uji Heteroskedastisitas, hlm.....	54
Gambar 4.2 : Uji Normalitas, hlm.....	56

## Daftar Pustaka

Al-Qur'an dan Hadist.

Departemen Agama. RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, .Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema,2009.

Djaslim, Saladin, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*,Jakarta : CV Rajawali, 1994.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Undip,2005.

Ghozali, Imam. "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20 Edisi 6*", Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2012.

Gujarati dan Porter. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta : Salemba Empat.2003.

J. F, Engel, dkk. *Perilaku konsumen jilid 2*. Jakarta: Binarupa Aksara, 1995.

Keller, dan Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, PT IndeksGramedia, Jakarta.2009.

Komaruddin, *Kamus Perbankan*, Jakarta: CV. Rajawali,1994.

Latumaerissa, Julius R, *Bank dan Lembaga Keuangan lain*, Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2011.

Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: YKPN, 2005.

Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press, 2000.

Olson, dan Peter .*Perilaku konsumen dan strategi pemasaran edisi ke empat (terjemahan)* . Jakarta: Erlangan,1999.

Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga keuangan syariah*, Jakarta: Ekonisia. 2003.

Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, Jakarta: Alfabeta, 2010.

Sumarwan, UJang, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. GHalia Inonesia:, 2011.

Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009.

<http://anescynthiadewi.blogspot.com/2014/11/sumber-daya-konsumen-dan-pengetahuan.html>

<http://brisyariah.co.id/?q=visi-misi/>

<http://daiwanalbantani-daiwan.blogspot.com/2013/10/pengetahuan-konsumen-tentang-produk.html>

<https://afidburhanuddin.wordpress.com/2013/05/21/penelitian-kuantitatif-dan-kualitatif/>

<https://afidburhanuddin.wordpress.com/2013/05/21/penelitian-kuantitatif-dan-kualitatif/>

<http://dawaisimfoni.wordpress.com/karya-tulis-ilmiah-1/metodologi-penelitian/pe-ngujian-validitas-reliabilitas-skor-kuesioner/>

[http://id.wikipedia.org/wiki/Perbankan\\_syariah](http://id.wikipedia.org/wiki/Perbankan_syariah)

<https://planetkurikuri.wordpress.com/2011/04/30/bab-vi-pengetahuan-konsumen-consumer-knowledge/>