

**PENGARUH PENGETAHUAN KONSUMEN TERHADAP
KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PADA PT. BANK
SYARIAH MANDIRI CABANG KELAPA GADING**

SKRIPSI

OLEH

AMANDA RINA ANGGRAENI

1113000674



**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2018**

**PENGARUH PENGETAHUAN KONSUMEN TERHADAP
KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PADA PT. BANK
SYARIAH MANDIRI CABANG KELAPA GADING**

SKRIPSI

OLEH

AMANDA RINA ANGGRAENI

1113000674



**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2018**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PENGETAHUAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
MENJADI NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG
KELAPA GADING**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE Indonesia) – Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STIE Indonesia dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 30 Januari 2018

Amanda Rina Anggraeni

1113000674



HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

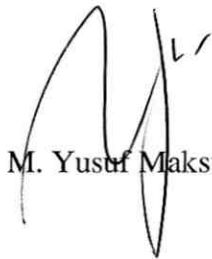
**PENGARUH PENGETAHUAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
MENJADI NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG
KELAPA GADING**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE Indonesia). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan M. Yusuf Maksudi, SE., M.Sc. dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi Strata 1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Jakarta, 30 Januari 2018

Pembimbing,

Kepala Prodi S-1 Akuntansi,



M. Yusuf Maksudi, SE., M.Sc.



Siti Almurni, SE., M.Ak.

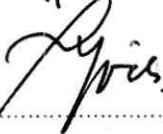
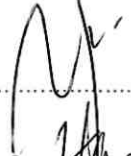
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH PENGETAHUAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
MENJADI NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG
KELAPA GADING**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Prodi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 08 Februari 2018 dengan nilai B.

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Siti Almurni, SE., M.Ak.
(Kepala Prodi S-1 Akuntansi)
2.  ; Rahmat Yuliansyah, SE., M.Ak.
(Sekretaris Prodi S-1 Akuntansi)
3.  ; M. Yusuf Maksudi, SE., M.Sc.
(Pembimbing)
4.  ; Dr. Muhamad Safiq, S.E, M.Si.
(Anggota Penguji)
5.  ; Juniarti, S.E, M.Ak.
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE), Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE Indonesia).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Kedua orang tua yang selama ini sudah mendukung dan mendo'akan saya.
2. Bapak H. Agustian Burda, BS.BA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahilah Jakarta.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M,Sc. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Ibu Siti Almurni, SE., M.Ak. selaku Kepala Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak M. Yusuf Maksudi, SE., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa memberikan bantuan dan saran kepada penulis selama masa perkuliahan juga menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk prosesi sidang skripsi. Terima kasih untuk kritik dan saran selama proses sidang.
7. Segenap dosen di Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia (STIE Indonesia) atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama perkuliahan.
8. PT. Bank Syariah Mandiri cabang Kelapa Gading, Jakarta Utara yang telah memberikan izin penelitian untuk memenuhi kebutuhan dalam penyusunan skripsi ini.
9. PT. Surya Madistrindo *subsidiary of* PT. Gudang Garam Tbk. yang telah memberikan kesempatan untuk bergabung menjadi bagian dari perusahaan, serta

atasan-atasan (Bpk. Merdi Murad, Ibu Evy Ariza, Bpk. Arif Setiawan, Bpk. M. Fadly Andres, Bpk. Rijanto Rahardjo, Ibu Noviana Rossa) yang sangat peduli kepada saya, dan teman-teman satu tim (Eddy Sulistiyono, Syahrudin Lubis, dll) yang sudah membantu saya ketika saya harus izin untuk keperluan kuliah. Sehingga saya mampu menyelesaikan perkuliahan dari awal masuk kuliah sampai lulus.

10. Calvin Arianda Lubis yang sudah peduli, memberikan semangat dan dukungan serta memutuskan untuk mengakhiri hubungan pacaran dengan saya semasa saya menyusun skripsi ini, sehingga saya bisa fokus menyelesaikan skripsi dengan baik dan selesai tepat waktu.
11. Bapak Arif Setiawan yang biasa di panggil Aples, sudah menjadi mentor hidup saya selama ini dan selalu bersedia untuk berdiskusi mengenai tugas kampus, mengenai penelitian dan arahan-arahan lainnya yang sangat banyak dan bermanfaat. Sehingga saya dapat menyelesaikan perjuangan selama perkuliahan.
12. Film P.K yang saya tonton berkali-kali karena sudah menginspirasi saya selama penelitian berjalan.
13. Teman-teman kuliah seperjuangan OTB (Rizqi Azhara, Fitri Komariah, Risca Fauziah, Purnami Astuti, Elsha Tri Handayani, Olfiah) yang banyak ketawa ketiwinya dikelas tapi akhirnya lulus juga.
14. Muhammad Avi Cena dan Rahmat yang sudah membantu mengarahkan pengolahan data menggunakan *SPSS versi 24*.
15. Rosli yang sudah mau menginap untuk skripsian bareng, sampai beli cemilan berkantong-kantong, kopi berbotol-botol buat begadang tapi ujung-ujungnya tidur juga. Meskipun begitu, Alhamdulillah skripsian kita selesai tepat waktu juga ya ci.
16. Mutiara yang super sibuk sudah meluangkan waktunya buat nemenin bimbingan ke rumah Bapak M. Yusuf Maksudi, SE., M.Sc. di Bekasi.

17. Riri Amelia dan Citra Aprishia yang sudah mengajak kongkow-kongkow cantik sehingga penulis bisa merefresh otaknya dan mendapatkan inspirasi-inspirasi untuk menyusun penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 30 Januari 2018



Amanda Rina Anggraeni

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amanda Rina Anggraeni

NPM : 1113000674

Program Studi: S-1 Akuntansi

Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH PENGETAHUAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG

KELAPA GADING

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 30 Januari 2018

Yang menyatakan,



Amanda Rina Anggraeni

ABSTRAK

Nama : Amanda Rina Anggraeni
NPM : 1113000674
Program Studi : S-1 Akuntansi
Judul : Pengaruh Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kelapa Gading.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengetahuan konsumen mengenai perbankan syariah dan pengaruhnya terhadap keputusan menjadi nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri cabang Kelapa Gading.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode linear berganda yang diolah menggunakan program aplikasi *IBM SPSS versi 24*. Pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas. Sampel penelitian ini adalah konsumen yang sudah menjadi nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri cabang Kelapa Gading, Jakarta Utara menggunakan *purposive sampling*, dengan jumlah sampel 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner secara personal.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan konsumen mengenai pengetahuan produk terdapat pengaruh yang signifikan, pengetahuan konsumen mengenai pengetahuan pembelian tidak terdapat pengaruh yang signifikan, pengetahuan konsumen mengenai pengetahuan pemakaian terdapat pengaruh yang signifikan.

Kata Kunci : Pengetahuan Tentang Bank Syariah, dan Keputusan Menjadi Nasabah

ABSTRACT

Name : Amanda Rina Anggraeni
NPM : 1113000674
Study Program : S-1 Akuntansi
Type : The Influence of Consumer Knowledge on The Decision to Become a Customer at PT. Bank Syariah Mandiri Kelapa Gading Branch.

This study aims to examine the influence of consumer knowledge on the decision to become a customer at PT. Bank Syariah Mandiri Kelapa Gading branch.

This research uses quantitative research type with multiple linear method which is processed using application program of IBM SPSS version 24. The test conducted in this research is descriptive statistics analysis, classical assumption test, normality test, autocorrelation test, heteroscedasticity test, and multicollinearity test.. The sample of this study using purposive sampling, with a sample are consumers who have become customers at PT. Bank Syariah Mandiri branch of Kelapa Gading, North Jakarta of 100 respondents. The data used in this study is the primary data. Data collection techniques in this study using a personal questionnaire.

The results of this study indicate that the consumer knowledge of product knowledge there is a significant influence, consumer knowledge about purchasing knowledge there is no significant influence, consumer knowledge about the usage knowledge there is a significant influence.

Keywords : *Knowledge of Sharia Bank, and the Decision of Being a Customer.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	7
2.1 <i>Review</i> Hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Perilaku Konsumen	12
2.2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	13
2.2.3 Perilaku Keputusan Pembelian Konsumen	18
2.2.4 Pengetahuan Konsumen	19
2.2.5 Jenis Pengetahuan Konsumen	22
2.2.6 Bank Syariah	26
2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian	32
2.4 Pengembangan Hipotesis	32
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian.....	33
BAB 3 METODE PENELITIAN	36
3.1. Strategi Penelitian	36
3.2. Model Pengujian Hipotesis	36
3.3 Definisi dan Operasional Variabel	37
3.3.1 Definisi Variabel	37
3.3.2 Operasional Variabel.....	38
3.4 Data dan Sampel Penelitian	40
3.4.1 Data Penelitian	40
3.4.2 Sampel Penelitian.....	40

3.5 Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Pengumpulan Data	42
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data	42
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	43
3.5.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	44
3.6 Metode Analisis Data.....	46
3.6.1 Statistika Deskriptif.....	47
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	47
3.6.3 Uji Hipotesis.....	49
BAB 4 ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN	52
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	52
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	52
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	53
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	54
4.1.4 Produk-Produk yang Ditawarkan	54
4.2 Analisis Data	55
4.2.1 Karakteristik Responden	55
4.2.2 Uji Validitas	59
4.2.3 Uji Reabilitas.....	62
4.2.4 Statistik Deskriptif.....	64
4.2.5 Uji Asumsi Klasik	65
4.2.3 Uji Hipotesis.....	72

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	77
4.3.1 Pengaruh Pengetahuan Produk Terhadap Menjadi Nasabah.....	77
4.3.2 Pengaruh Pengetahuan Pembelian Terhadap Menjadi Nasabah	78
4.3.3 Pengaruh Pengetahuan Pemakaian Terhadap Menjadi Nasabah.....	78
4.3.4 Pengaruh Pengetahuan Produk, Pembelian, dan Pemakaian Secara Bersama-sama Menjadi Nasabah	79
BAB 5 SIMPULAN	80
5.1 SIMPULAN	80
5.2 SARAN	81
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	82
5.3.1 Keterbatasan Penelitian	82
5.3.2 Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	82
DAFTAR REFERENSI	83
LAMPIRAN	86
BIO DATA PENELITI.....	120
HALAMAN PERNYATAA RISET.....	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	35
Gambar 4.1 Grafik Histogram	66
Gambar 4.2 Normal Probability Plot	66
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot Plot	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Skala Likert	44
Tabel 3.2 Ketentuan <i>Durbin Watson</i>	49
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Umur	56
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Sumber Informasi	58
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Pengetahuan Produk	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Pengetahuan Pembelian	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Pengetahuan Pemakaian	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Keputusan Menjadi Nasabah	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas Variabel Pengetahuan Produk	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas Variabel Pengetahuan Pembelian.....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas Variabel Pengetahuan Pemakaian	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas Variabel Keputusan Menjadi Nasabah.....	63
Tabel 4.14 Hasil Statistik Deskriptif	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	67

Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.18 Hasil Uji Autokorelasi	69
Tabel 4.19 Hasil Uji Autokorelasi Model Penelitian DW	70
Tabel 4.20 Koefisien Rho	71
Tabel 4.21 Output Akhir Regresi Cochrane Orcutt	71
Tabel 4.22 Hasil Uji Autokorelasi Cochrane Orcutt Model DW	71
Tabel 4.23 Koefisien Determinasi	72
Tabel 4.24 Uji t	73
Tabel 4.25 Uji F	75
Tabel 4.26 Hasil Perhitungan Regresi Berganda	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2. Hasil Perhitungan Kuesioner	91
Lampiran 3. Hasil Jawaban Kuesioner Variabel X1	93
Lampiran 4. Hasil Jawaban Kuesioner Variabel X2	97
Lampiran 5. Hasil Jawaban Kuesioner Variabel X3	101
Lampiran 6. Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Y	105
Lampiran 7. Hasil <i>Output</i> SPSS versi 24	109