

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan ridho-Nya yang telah mengizinkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Faktor Eksternal dan Internal dalam Perilaku Pemilihan Sistem Perbankan terhadap Keputusan Menabung Nasabah di Bandung Tahun 2012”**.

Skripsi ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Bisnis pada program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Sekolah Manajemen Telekomunikasi dan Media di Institut Manajemen Telkom.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi banyak kesulitan. Namun, penulis mendapat banyak bimbingan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak, sehingga perlahan kesulitan itu dapat diatasi. Untuk itu penulis ingin mengucapkan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Ama Suyanto, MBA. DBA., selaku dosen pembimbing, terimakasih atas bimbingan, nasihat, serta waktunya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
2. Bapak Jurry Hatammimi, SE. MM. dan Ibu Dr. Maya Ariyanti, ST. MM. selaku penguji seminar skripsi. Ibu Nurvita Trianasari, Ssi, Mstat. dan Ibu Indira Rachmawati, ST, MSM. selaku penguji sidang skripsi. Terimakasih atas semua masukan, kritik dan saran demi penyempurnaan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Helni Mutiarsih Jumhur, SH. MH., dan Ibu Astrie Krisnawati, S.Sos. MSi.M selaku dosen wali, terimakasih sudah menjadi orang tua kedua bagi penulis selama berada di lingkungan kampus.
4. Keluarga tercinta, papa Susilo Priady, mama Indar Rubety, adik Bagus Wicaksono dan Bagus Prabowo atas perhatian, semangat dan kasih sayang yang telah dicurahkan kepada penulis.

5. Seluruh dosen dan staf program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, terimakasih untuk semua ilmu dan bimbingan yang diberikan selama ini.
6. Seluruh rekan-rekan di IM Telkom, khususnya rekan satu bimbingan Karina Budi, Kak Adhit, Kiki dan Desti Nirmalita serta dua sahabat seperjuangan Kristi Risdianti dan Desti Ariani, terimakasih atas bantuan dan semangatnya.
7. Cihot Family yang setia menjadi keluarga kedua dan pendukung selama proses kuliah penulis di IM Telkom.
8. Rekan-rekan AngelVoiceS Singer, khususnya Bang Irsal Thalib, atas semangat dan kasih sayang yang telah dicurahkan kepada penulis selama proses pembuatan skripsi ini.
9. Serta terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari, bahwa skripsi ini belum sempurna, baik dari segi penulisan, isi, maupun penyajian. Penulis sangat mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

Penulis sangat berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pihak-pihak yang berkepentingan. Amin.

Bandung, 28 September 2012

(Penulis)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini ku persembahkan sebagai wujud cinta terdalamku kepada:*

*Kedua orang tuaku, Papa Susilo Priady dan Mama Indar Rubety yang telah setia dan sabar membesarkan, dan memberikan pendidikan yang terbaik kepada anaknya hingga ke jenjang pendidikan Strata 1 (S1).*

*Kepada kedua adik tercinta: Bagus Wicaksono dan Bagas Prabowo.*

*Kepada tiga motivator terhebat dalam hidupku: Pakde Yerry Purlaksono, Bulik Yulis Riady dan Mbak Siska Amalia.*





## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	
1.1.1 Sistem Perbankan di Indonesia.....	1
1.1.2 Perilaku Nasabah Perbankan .....	4
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	6
1.3 Perumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Kegunaan Penelitian.....	14
1.6 Sistematika Penulisan .....	14

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

2.1 Tinjauan Pustaka	
2.1.1 Pengertian Jasa .....	16
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	17
2.1.3 Model Perilaku Konsumen.....	18
2.1.4 Proses Keputusan Konsumen.....	22
2.1.5 Keputusan Pembelian (Keputusan Menabung Nasabah).....	29
2.2 Penelitian Terdahulu	
2.2.1 Penelitian Mengenai Konsumen Terhadap Bank Syariah.....	32
2.2.2 Penelitian Mengenai Konsumen Terhadap Bank Konvensional.....	34

2.2.3 Penelitian Mengenai Konsumen Terhadap Kedua Jenis Bank.....	35
2.3 Kerangka Penelitian.....	50
2.4 Hipotesis Penelitian.....	52
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	53

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	54
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	
3.2.1 Operasionalisasi Variabel .....	57
3.2.2 Skala Pengukuran .....	61
3.3 Tahapan Penelitian.....	62
3.4 Populasi dan Sampel	
3.4.1 Populasi Penelitian.....	62
3.4.2 Sampel Penelitian.....	63
3.4.3 Teknik Sampling.....	64
3.5 Pengumpulan Data	
3.5.1 Jenis dan Sumber Data.....	65
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	
3.6.1 Uji Validitas .....	66
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	69
3.7 Teknik Analisis Data	
3.7.1 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	71
3.7.2 Model-model dalam SEM.....	72
3.7.3 Tahapan dalam Prosedur SEM.....	72
3.7.4 Pengujian Hipotesis.....	82

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Analisis Karakteristik Responden .....	83
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	84
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Agama.....	85
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	86
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	87
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan....	87
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Waktu	88

Penggunaan Jasa Perbankan.....	
4.1.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Fasilitas ATM.....	89
4.2 Analisis <i>Crosstab</i>	
4.2.1 Analisis <i>Crosstab</i> Usia dengan Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan.....	90
4.2.2 Analisis <i>Crosstab</i> Usia dengan Penggunaan Fasilitas ATM.....	92
4.2.3 Analisis <i>Crosstab</i> Pekerjaan dengan Penghasilan Perbulan.....	93
4.3 Asumsi <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	
4.3.1 Uji Normalitas.....	94
4.3.2 Uji Linearitas.....	95
4.4 Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	
4.4.1 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA).....	96
4.4.2 Analisis Model Struktural.....	109
4.4.3 Repesifikasi Model Struktural.....	118
4.4.4 Analisis Hipotesis.....	125
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan	129
5.1.1 Pengaruh Sub-kultur, Demografi, Grup Referensi, Keluarga, dan Aktivitas Marketing Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Bandung.....	129
5.1.2 Pengaruh Motivasi, Persepsi dan Pengalaman Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Bandung.....	130
5.1.3 Pengaruh Faktor Eksternal Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Bandung.....	131
5.1.4 Pengaruh Faktor Eksternal Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Bandung.....	131
5.2 Saran	
5.2.1 Bagi Industri Perbankan.....	132
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya.....	133
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>134</b>





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Alur Operasional Bank Konvensional.....	2
Gambar 1.2	Alur Operasional Bank Syariah.....	3
Gambar 1.3	Prosentase Pemeluk Agama di Indonesia 2010.....	10
Gambar 2.1	Model Perilaku Konsumen.....	19
Gambar 2.2	Model Keputusan Pembelian.....	23
Gambar 2.3	Model Keputusan Pembelian.....	24
Gambar 2.4	Model Pengambilan Keputusan.....	25
Gambar 2.5	Model Keputusan Pembelian.....	28
Gambar 2.6	Kerangka Pemikiran.....	52
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian.....	62
Gambar 3.2	Diagram Lintasan <i>Full</i> atau <i>Hybrid Model</i> .....	75
Gambar 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
Gambar 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	85
Gambar 4.3	Responden Berdasarkan Agama.....	85
Gambar 4.4	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	86
Gambar 4.5	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	87
Gambar 4.6	Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	88
Gambar 4.7	Responden Berdasarkan Lama Waktu Penggunaan Jasa Perbankan.....	89
Gambar 4.8	Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Fasilitas ATM.....	90
Gambar 4.9	Histogram Uji Normalitas.....	94
Gambar 4.10	P-plot Uji Linearitas.....	95
Gambar 4.11	<i>Basic Model</i> Faktor Eksternal ( <i>Standarized Solution</i> ).....	98
Gambar 4.12	<i>Basic Model</i> Faktor Eksternal ( <i>t-values</i> ).....	99
Gambar 4.13	<i>Basic Model</i> Faktor Internal ( <i>Standarized Solution</i> ).....	102
Gambar 4.14	<i>Basic Model</i> Faktor Internal ( <i>t-values</i> ).....	102
Gambar 4.15	<i>Basic Model</i> Keputusan Menabung ( <i>Standarized Solution</i> ).....	104
Gambar 4.16	<i>Basic Model</i> Keputusan Menabung ( <i>t-values</i> ).....	105
Gambar 4.17	Model Struktural Estimasi.....	110
Gambar 4.18	Model Struktural Nilai-t ( <i>t-values</i> ).....	111
Gambar 4.19	Model Struktural Estimasi Pasca Repesifikasi.....	118
Gambar 4.20	Model Struktural Nilai-t ( <i>t-values</i> ) Pasca Repesifikasi.....	119

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Perbandingan Perkembangan Jumlah Bank dan Kantor Bank Tahun 2008-2011.....	7
Grafik 1.2	Grafik Perbandingan Bank Konvensional dan Bank Syariah.....	9
Grafik 1.3	Persepsi Responden Mengenai Bunga Bank.....	12

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional .....	4
Tabel 1.2	Perbedaan Imbalan Berdasarkan Bunga dan Bagi Hasil.....	11
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	58
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 3.4	Ukuran <i>Goodness Of Fit</i> (GOF).....	79
Tabel 4.1	<i>Crosstabulation</i> Usia dengan Pendidikan Terakhir.....	91
Tabel 4.2	<i>Crosstabulation</i> Usia dengan Pekerjaan.....	91
Tabel 4.3	<i>Crosstabulation</i> Usia dengan Penggunaan Fasilitas ATM...	92
Tabel 4.4	<i>Crosstabulation</i> Pekerjaan dengan Penghasilan Perbulan....	93
Tabel 4.5	Kode Variabel Faktor Eksternal.....	97
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Faktor Eksternal.....	100
Tabel 4.7	Kode Variabel Faktor Eksternal.....	101
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Faktor Internal.....	103
Tabel 4.9	Kode Variabel Faktor Internal.....	104
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Menabung.....	106
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Faktor Eksternal.....	107
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Faktor Internal.....	108
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Menabung.....	109
Tabel 4.14	Nilai-t ( <i>t-values</i> ) Model Struktural.....	113
Tabel 4.15	Uji Kecocokan ( <i>Goodness of Fit</i> ) Model Struktural.....	114
Tabel 4.16	Nilai-t ( <i>t-values</i> ) Model Struktural Pasca Repesifikasi.....	120
Tabel 4.17	Uji Kecocokan ( <i>Goodness of Fit</i> ) Model Struktural Pasca Repesifikasi.....	122
Tabel 4.18	Uji Hipotesis.....	125