

**FAKTOR - FAKTOR PENENTU ADOPSI LAYANAN
PERBANKAN SYARIAH PADA NASABAH
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

**RIKA DEWI MASTURA
NIM : 2014210206**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2018**

**FAKTOR-FAKTOR PENENTU ADOPSI LAYANAN
PERBANKAN SYARIAH PADA NASABAH
KOTA SURABAYA**

Diajukan oleh :

RIKA DEWI MASTURA

NIM : 2014210206

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 18 Januari 2018

(Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D)

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR PENENTU ADOPSI LAYANAN PERBANKAN SYARIAH PADA NASABAH KOTA SURABAYA

Disusun oleh

RIKA DEWI MASTURA

NIM : 2014210206

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
padatanggal 07 Februari 2018

Tim Penguji

Ketua : Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH.

Sekretaris : Burhanudin, S.E., M.Si., Ph. D.

Anggota : Emma Yulianti, S.E., M.M.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rika Dewi Mastura
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 01 April 1995
N.I.M : 2014210206
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Faktor – Faktor Penentu Adopsi Layanan
Perbankan Syariah Pada Nasabah Kota Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen
Tanggal : 09 Maret 2018

(Dr. Muazaroh, S.E., M.T.)

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 08 Maret 2018

(Burhanudin, S.E.,M.Si.,Ph.D)

MOTTO



HALAMAN PERSEMBAHAN

Selalu Bersyukur kepada

Allah SWT

Nabi Muhammad SAW

Terima Kasih

Bapak Saidi Mamak Sulastri yang udah ngedukung Rika
sejauh ini

Mamas Muhammad Arifin yang udah kasih wewejang A – Z,
yang selalu mengingatkan tujuan Rika jauh dari rumah (cari
ilmu)

**Embak Ita Krisdianti & dedek Kheysila Orlin Ardani, dedek
Rezika Orlin Abiyyu** keponakan tante Rika yang bakal
banggai keluarga

My Twin Dian Yuni Damayanti yang udah jadi motivator Rika
selama ini.

Alviananda Dio Oktavian yang udah anter jemput embak Rika
sewaktu pulang ke Ponorogo

{Keluarga Besar Karangan}

**Mak Sarmi, Acik Gendut, Bulek Upik, Bulek Amin, Acik
Amuk, Acik Ipong. Bulek Murni (Wendi, Vadia, Bagas,
Ova), Acik Teguh Wiyono (Alm), Om Agus (Oza & Aza),
Tante Siti, Tante Ita (Didy).** Mereka yang selalu kasih
semangat Rika

{Keluarga Besar Ngumpul}

Pak Dhe & Bu Dhe, Embak & Mamas semuanya yang udah sayang ke Rika

YONAFIKA

Yoan : Makasi uda jadi teman Rika (*5 tahun jadi someone special*)

Ratna : Yang selalu curhat nangis ke Rika, yang sidangnya depan belakang sama Rika. 06-02-2018 & 07-02-2018

Fifi : Yang selalu senyum waktu ketemu, yang udah dengerin omelannya Rika.

Rika : Yaaa aku sendiri Gak usah dijelasin

RE(F)RO

Rika : Pastinya aku lagi.....

Erika : Bocah tergupuh sedunia, waktu sidangku dia telaaaatttt datengnya, JAHAT tapi baik hati, yang mulutnya susah dikondisikan

Rizky Atlanta : Gak datang waktu sidangku, JAHAT² ... tapi gak apalah, gak ada dia berarti gak ada fotoku yang bagus.

Oliv : Si manja anak mama,, makasiii udah nunggu sidang dan pengumuman kelulusan di depan pintu, yang pundaknya basah gegara Rika mewek.

RnD SQUAD

Septya : Temen dari Kota Reog yang punya pro & kontra sama statusnya, anak tunggal yang tiap hari ditanyai "mana cowokmu" sama papa mamanya

Kiki : Bocah gak bisa diem, kalok ketawa ngablaakkk sampek lupa tempat

Taher : Alhamdulilah si bajol udah tobat

Rika : Aku lagi,,, bosen

ENGLISH CLUB Perbanas Surabaya 2015/2016 yang udah mau nerima anggota Ormawa kayak Rika yang tiap jaga piket selalu tidur. Anggota yang selalu memanfaatkan fasilitas Ormawa, sekret jadi kamar.

BEM STIE Perbanas Surabaya 2016/2017

Beb Alien, Kak Sandhi, Kak Raras, Kak Mulia, Kak Tutut, Beb Mawar, Beb Azalia, Cece, Kak Dika, Gabrian, Kak Kevn terima kasih udah mau kerja bareng sama Rika, makasi udah kasih pengalaman – pengalaman yang lucu, yang serius, yang berkesan selama Rika di BEM.

Makasi juga sama **BEM STIE Perbanas Surabaya All Periode**, mas mbak yang udah baik sama Rika

BPM STIE Perbanas Surabaya 2016/2017

Kak Bagus yang bela-belain datang ke sidangnya Rika, padahal lagi sakit. **Beb Meydi, Kak Adi, Kak Muji, Beb Reza, Dek Erica, Beb Nadia,** makasi kerjasamanya selama satu periode

Panitia LKMM-TM 2017

Panitia OWC (One Week Charity) 2017

Panitia PMF (Permanas Marketing Festival) 2017

Ranger Magenta (Mentor SSM)

Power Ranger Family

Welcome to the Club, Anak bimbingan Pak Burhan

Karyawan Kantin yang baik banget sama Rika

Seluruh Pak Sopir Perbanas, yang say *hallo* sama Rika

Seluruh Pak Satpam, yang friendly sama Rika

OB & OG yang baik juga sama Rika

Karyawan Perpustakaan yang baik, **Ibuk Muna** yang udah yakinin hati Rika, **Mas Hudan** yang baik banget sama Rika

Seluruh Dosen STIE Perbanas Surabaya, terima kasih ilmu dan pengalaman yang diberikan

Anak Kos Pumpungan 4 No. 75

Buk Kos Buk Sumila, Mbak Nika, Mbak Ernik, Mbak Desi, Mulan, Pricilla, Ellok, Mbak Putri, Mbak Yanti, Mbak Nona, Mbak Ninis, Putri, Devri. Tinggal satu atap bersama mereka sudah hampir 4 tahun

Serdadu Sobo

Dedi, Irul, Tobel, Mukri, Sule, Rian, Anton, Inug, Lupy, Lilis, Aris, Tedy, Imut, Aan, Bajol, Imam, Agus, Liyuk.
Konco Ngopi pas moleh.

Mas Bekti & Reza, yang selalu dukung Rika, yang baik sama Rika, yang biasa dengerin celoteh Rika

Dek Tanza yang udah bantuin penelitian Rika

Nindy Jaya Abadi, Mbak Dianan, Mbak Um, Om Udin

Warung Barokah, Ibuk Ipah, Ibuk Asih, Umik, Abah, Om yudi

Temen FB, Instagram yang udah kasih *support* Rika, yang udah bantuin doa Rika

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat serta ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR PENENTU ADOPSI LAYANAN PERBANKAN SYARIAH PADA NASABAH KOTA SURABAYA”**.

Penelitian ini disusun bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Sarjana Program Studi Manajemen Konsentrasi Pemasaran STIE Perbanas Surabaya.

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan serta arahan yang sangat membantu dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Program Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya
3. Burhanudin, S.E., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing
4. Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si. selaku dosen wali
5. Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH. dan Emma Yulianti, S.E., M.M. selaku dosen penguji yang memberikan masukan guna penyempurnaan skripsi
6. Serta kepada seluruh civitas akademika STIE Perbanas Surabaya khususnya Bapak dan Ibu dosen yang memberikan ilmu selama masa studi serta staff Perpustakaan dan karyawan STIE Perbanas Surabaya

7. Seluruh rekan – rekan STIE Perbanas Surabaya yang selalu memberikan motivasi
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 28 Februari 2018

Peneliti



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	18
2.3 Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Rancangan Penelitian.....	26
3.2 Batasan Penelitian.....	27
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	30
3.5 Data dan Metode Pengumpulan Data	32
3.6 Uji Validitas dan Uji Reabilitas Instrumen Penelitian.....	35
3.7 Teknik Analisis Data	37
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	44
4.1 Gambaran Subjek Penelitian	44
4.2 Analisa Data	50
4.3 Pembahasan	74

BAB V PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	83
5.3 Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

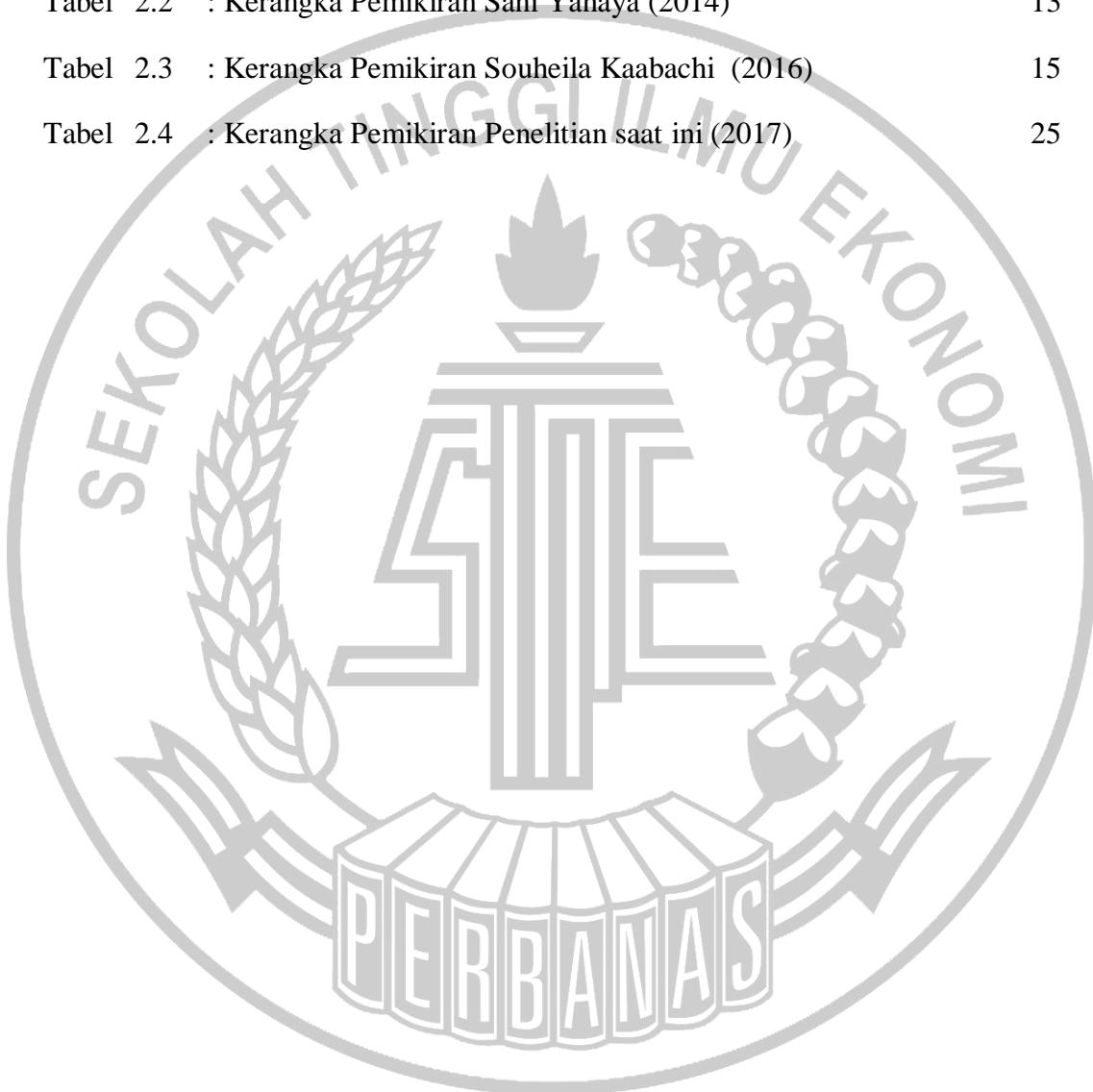


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian	16
Tabel 3.1 : Kriteria Penilaian Kuesioner	29
Tabel 4.1 : Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif	45
Tabel 4.2 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelami	46
Tabel 4.3 : Identitas Responden Berdasarkan Usi	47
Tabel 4.4 : Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	48
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Penggunaan Syariah	49
Tabel 4.6 : Identitas Responden Berdasarkan Pekerja	49
Tabel 4.7 : Hasil <i>Coding Frequency</i>	51
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	58
Tabel 4.9 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	59
Tabel 4.10 : Penilaian Terhadap Masing-masing Faktor	60
Tabel 4.11 : <i>Anti Image Matrix</i>	63
Tabel 4.12 : KMO dan <i>Bartlett's Test</i>	64
Tabel 4.13 : Nilai <i>Eigen</i> Untuk Setiap Komponen	66
Tabel 4.14 : Hasil Rotasi Komponen Matrik	68
Tabel 4.15 : Hasil Analisis Faktor	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Tabel 2.1 : Kerangka Pemikiran Seethaletchumy Thambiah (2012)	11
Tabel 2.2 : Kerangka Pemikiran Sani Yahaya (2014)	13
Tabel 2.3 : Kerangka Pemikiran Souheila Kaabachi (2016)	15
Tabel 2.4 : Kerangka Pemikiran Penelitian saat ini (2017)	25



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Identitas Responden

Lampiran 3 : *Coding Frequency*

Lampiran 4 : Responden Sampel Kecil

Lampiran 5 : Output Validitas

Lampiran 6 : Output Reliabilitas

Lampiran 7 : Responden Sampel Besar

Lampiran 8 : Output *Mean*

Lampiran 9 : Output *Anti Image Matrix*

Lampiran 10 : Output *Kaiser Maner Olkin*

Lampiran 11 : Output *Eigen Value*

Lampiran 12 : Output *Rotate Component Matrix*

**DETERMINANTS ADOPTION OF SHARIA
BANKING SERVICE IN SURABAYA
CITY CUSTOMER**

Rika Dewi Mastura
STIE Perbanas Surabaya
Email : masturarika@gmail.com

ABSTRACT

Lifestyle owned by the people of Surabaya tend to choose new products that are more effective and have its own advantages. The purpose of this study is to determine the determinants of the adoption of sharia banking service to customers of Surabaya. Based on the result of qualitative research and factor analysis testing that has been done then it can be concluded there are 26 factors affecting customers in the selection of sharia banking service again into eight groups of factors. Eight groups of factors that will be used as variables in the next research. These eight factors include bank reputation, operating system professionalism, profit sharing, bank service facilities, compatibility 1 (suitability), compatibility 2 (fitness suitability), employee knowledge and communication channels. Sampling technique used is purposive sampling and data collection methods through interviews to nine informants and using questionnaires distributed to 100 respondents sharia banking customers in the city of Surabaya. This study also use SPSS 16.0 for windows with factor analysis.

Key words : Adoption, Bank Reputation, Operating System Professionalism, Profit Sharing, Bank Service Facilities, Compatibility 1 (Suitability), Compatibility 2 (Fitness Suitability), Employee Knowledge And Communication Channels.

**FAKTOR-FAKTOR PENENTU ADOPSI LAYANAN
PERBANKAN SYARIAH PADA NASABAH
KOTA SURABAYA**

Rika Dewi Mastura
STIE Perbanas Surabaya
Email : masturarika@gmail.com

ABSTRAK

Gaya hidup yang dimiliki masyarakat kota Surabaya cenderung memilih produk baru yang lebih inovatif, efektif dan memiliki keunggulan tersendiri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor – faktor penentu adopsi layanan perbankan syariah pada nasabah Kota Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dan pengujian analisis faktor yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan terdapat 26 faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pemilihan layanan perbankan syariah, serta diperkecil kembali menjadi delapan kelompok faktor. Delapan kelompok faktor tersebut yang nantinya akan dijadikan variabel pada penelitian selanjutnya. Delapan faktor tersebut meliputi reputasi bank, profesionalisme sistem operasi, bagi hasil, fasilitas layanan bank, *compatibility* 1 (kesesuaian dengan kebutuhan), *compatibility* 2 (kesesuaian dengan gaya hidup), pengetahuan karyawan dan saluran komunikasi. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling* serta metode pengumpulan data melalui wawancara kepada Sembilan informan serta menggunakan kuesioner yang disebarluaskan kepada 100 responden nasabah perbankan syariah di Kota Surabaya. Penelitian ini juga menggunakan SPSS 16.0 *for windows* dengan analisis faktor.

Kata Kunci : Adopsi Layanan, Reputasi Bank, Profesionalisme Sistem Operasi, Bagi Hasil, Fasilitas Layanan Bank, *Compatibility* 1 (Kesesuaian Dengan Kebutuhan), *Compatibility* 2 (Kesesuaian Dengan Gaya Hidup), Pengetahuan Karyawan Dan Saluran Komunikasi.