

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT  
NON MUSLIM MENJADI NASABAH PERBANKAN  
SYARIAH DI KOTA PALEMBANG**



Skripsi

**Muhammad Rido R.**

**01021381320070**

**Ekonomi Pembangunan**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih*

*Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

### Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Perbankan Syariah di Kota Palembang

Disusun oleh:

Nama : Muhammad Rido R.  
NIM : 01021381320070  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Ekonomi Pembangunan  
Bidang Kajian/ Konsentrasi : Ekonomi Syari'ah  
Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing



Tanggal :

Ketua : Dr. Suhel, M. Si  
NIP. 196610141992031003



Tanggal :

Anggota : Dr. Imam Asngari, M. Si  
NIP. 197306072002121002


**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT**  
**NON MUMSLIM MENJADI NASABAH PERBANKAN**  
**SYARIAH DI KOTA PALEMBANG**


Disusun oleh :


Nama : Muhammad Rido R.  
NIM : 01021381320070  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Ekonomi Pembangunan  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Syariah

Telah di uji dalam ujian Komprehensif pada tanggal, Desember 2020 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.


Panitia Ujian Komprehensif  
Palembang, Desember 2020

Tanggal : Ketua :   
Dr. Suhel, M. Si.  
NIP. 196610141992031003

Tanggal : Anggota :   
Dr. Imam Asngari, M. Si.  
NIP. 197306072002121002

Tanggal : Anggota :   
Dr. Muhammad Subardin, S.E.M.Si.  
NIP. 197110302006041001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Ekonomi Pembangunan

**ASLI**   
JUR. EK. PEMBANGUNAN 5/2/2021 Dr. Mukhlis, SE, M. Si.  
FAKULTAS EKONOMI UNSRI ..... NIP. 197304062010121001

## **SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH**

Disusun oleh:

Nama : Muhammad Rido R.  
NIM : 01021381320070  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Ekonomi Pembangunan  
Bidang Kajian : Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Perbankan Syariah di Kota Palembang”.

Pembimbing :

Ketua : Dr. Suhel, M.Si  
Anggota : Dr. Imam Asngari, M.Si

Tanggal diuji : 28 Desember 2020

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikialah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 28 Desember 2020  
Pembuat Pernyataan



Muhammad Rido R.  
NIM. 01021381320070

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Perbankan Syariah di Kota Palembang”. Skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai sejauh mana Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Perbankan Syariah di Kota Palembang. Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, doa, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak.

Palembang, 28 Desember 2020



Muhammad Rido R.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Puji Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat limpahan Rahmat, Taufiq, Hidayah serta Inayah-Nya penulis sampai saat ini masih diberikan kenikmatan tiada ternilai harganya hingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Perbankan Syariah di Kota Palembang”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, adalah suatu hal yang mustahil tentunya bila skripsi ini dapat selesai tanpa banyak mendapat bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kelancaran dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Imam Asngari, M.Si. dan Bapak Drs. Syirod Saleh, M.Si. yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Suhel, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membantumerikan kritik dan saran dan Pak Imam Asngari yang sangat sabar dan selalu mengingatkan untuk menyelesaikan skripsi saya sangat berterima kasih.
4. Orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tiada hentinya serta keluarga.
5. Teman – teman Ekonomi angkatan 2012, 2013, 2014 dan 2015.
6. Teman-teman nongkrong.
7. Serta doi yang telah membuat penulis sadar akan banyaknya nilai negatif yang telah di anut dan dilakukan selama ini.

Palembang, 28 Desember 2020



Muhammad Rido R.

## ABSTRAK

### Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Perbankan Syariah di Kota Palembang

Oleh:

Muhammad Rido R.; Suhel; Imam Asngari

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana pengaruh pelayanan, *profit income*, promosi, dan pendidikan terhadap masyarakat non muslim menjadi nasabah perbankan syariah di Kota Palembang. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi logistik berganda. Hasil dari penelitian ini variabel *profit income* dan variabel pendidikan berpengaruh signifikan terhadap nasabah non muslim, sedangkan variabel pelayanan dan promosi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap nasabah non muslim. Variabel pelayanan memiliki pengaruh negatif terhadap probabilitas nasabah non muslim karena nasabah non muslim kurang memahami pelayanan non bunga serta kurang memahami kata-kata yang di gunakan didalam produk, pengenalan, dan sebagainya. Misalnya akad jual beli, ri'ba, nisbah dll. Sedangkan variabel promosi memiliki pengaruh negatif terhadap probabilitas nasabah non-muslim, karena tingkat promosi nya yang terbilang sangat jarang terlihat baik di jam tayang iklan, spanduk, dan brosur dalam menarik minat masyarakat non muslim untuk menabung di bank syari'ah.

*Kata Kunci: Perbankan Syariah, Pelayanan, Profit Income, Promosi, Pendapatan.*

Telah disetujui untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Ketua



Dr. Suhel, M. Si.  
NIP. 196610141992031003

Anggota



Dr. Imam Asngari, M. Si.  
NIP. 197306072002121002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Pembangunan



Dr. Mukhlis, SE, M. Si.  
NIP. 197304062010121001

## DAFTAR ISI

|  | Halaman   |
|--|-----------|
| LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF .....                  | i         |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....                        | ii        |
| ABSTRAK .....  | iii       |
| ABSTRACT .....   | iv        |
| SURAT PERNYATAAN INTEGRITASI KARYA ILMIAH .....        | v         |
| KATA PENGANTAR .....                                   | vi        |
| UCAPAN TERIMA KASIH.....                               | vii       |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....                              | viii      |
| DAFTAR ISI.....  | ix        |
| <br>   |           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                         | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....                               | 1         |
| 1.2 Perumusan Masalah.....                             | 5         |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                             | 5         |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                            | 5         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                    | <b>6</b>  |
| 2.1 Landasan Teori .....                               | 6         |
| 2.2 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional ..... | 11        |
| 2.3 Produk Bank Syariah.....                           | 15        |
| 2.4 Penelitian Terdahulu .....                         | 20        |
| 2.5 Kerangka Penulisan Teoritis .....                  | 26        |
| 2.6 Hipotesis Penelitian.....                          | 27        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                 | <b>28</b> |
| 3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....                     | 28        |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data .....                        | 29        |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....                          | 30        |
| 3.4 Teknik Analisis Data.....                          | 32        |
| 3.4.1 Analisis Regresi Logistik .....                  | 32        |



|  |           |
|--|-----------|
| 3.4.2 Model Logit .....                                      | 32        |
| 3.4.3 Model Probit .....                                     | 34        |
| 3.4.4 Uji Multikolinieritas .....                            | 35        |
| 3.4.5 Analisis Determinasi .....                             | 36        |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel .....                      | 36        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                      | <b>38</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                                   | 38        |
| 4.2 Gambaran Responden .....                                 | 39        |
| 4.2.1 Kualitas Produk .....                                  | 39        |
| 4.2.2 Tingkat Pelayanan .....                                | 40        |
| 4.2.3 <i>Profit Income</i> .....                             | 41        |
| 4.2.4 Tingkat Promosi .....                                  | 42        |
| 4.2.5 Tingkat Pendidikan.....                                | 42        |
| 4.2.6 Menabung di Bank Lain .....                            | 43        |
| 4.2.7 Jenis Kelamin .....                                    | 44        |
| 4.2.8 Usia.....  | 44        |
| 4.2.9 Tingkat Operasional .....                              | 45        |
| 4.2.10 Memilih Menabung dibank Syariah.....                  | 46        |
| 4.2.11 Persepsi .....  | 47        |
| 4.2.12 Tingkat Keamanan .....                                | 48        |
| 4.2.13 Keunggulan serta Kekurangan Bank Syariah .....        | 48        |
| 4.2.14 Lama Menabung .....                                   | 49        |
| 4.2.15 Pendapatan .....                                      | 50        |
| 4.3 Tabulasi Silang.....                                     | 50        |
| 4.3.1 Hubungan Tingkat Pelayanan dan Kualitas Produk .....   | 51        |
| 4.3.2 Hubungan <i>Profit Income</i> dan Kualitas Produk..... | 52        |
| 4.3.3 Hubungan Tingkat Promosi dan Kualitas Produk .....     | 52        |
| 4.3.4 Hubungan Tingkat Pendidikan dan Kualitas Produk .....  | 53        |
| 4.4 Analisis Regresi Logistik .....                          | 54        |
| 4.4.1 Uji Multikolinieritas .....                            | 54        |
| 4.4.2 Uji Signifikansi.....                                  | 55        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.4.3 Uji Koefisien Determinasi ( <i>Pseudo-R Square</i> ) ..... | 57        |
| 4.4.4 Uji Probit .....   | 58        |
| 4.4.5 Uji Logit .....  | 59        |
| 4.4.6 Interpretasi Regresi Logistik.....                         | 60        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                       | <b>63</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....  | 63        |
| 5.2 Saran.....   | 64        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                      | <b>66</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>   | <b>68</b> |

|  |            |
|--|------------|
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | <b>xii</b> |
| <b>Tabel 1.1 Jumlah Penduduk</b> .....                                 | <b>2</b>   |
| <b>Tabel 2.1 Perbandingan Bank Syariah dan Bank Konvensional</b> ..... | <b>11</b>  |
| <b>Tabel 2.2 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional</b> .....    | <b>13</b>  |
| <b>Tabel 4.1 Kualitas Produk</b> .....                                 | <b>40</b>  |
| <b>Tabel 4.2 Pelayanan</b> .....                                       | <b>40</b>  |
| <b>Tabel 4.3 Profit Income</b> .....                                   | <b>41</b>  |
| <b>Tabel 4.4 Promosi</b> .....   | <b>42</b>  |
| <b>Tabel 4.5 Pendidikan</b> .....                                      | <b>43</b>  |
| <b>Tabel 4.6 Tabel Menabung dibank lain</b> .....                      | <b>43</b>  |
| <b>Tabel 4.7 Jenis Kelamin</b> .....                                   | <b>44</b>  |
| <b>Tabel 4.8 Usia</b> .....  | <b>45</b>  |
| <b>Tabel 4.9 Kualitas Operasional</b> .....                            | <b>46</b>  |
| <b>Tabel 4.10 Menabung dibank Syariah</b> .....                        | <b>46</b>  |
| <b>Tabel 4.11 Persepsi</b> .....                                       | <b>47</b>  |
| <b>Tabel 4.12 Tingkat Keamanan</b> .....                               | <b>48</b>  |
| <b>Tabel 4.13 Keunggulan dan Kekurangan Bank Syariah</b> .....         | <b>49</b>  |
| <b>Tabel 4.14 Lama Menabung</b> .....                                  | <b>49</b>  |
| <b>Tabel 4.15 Pendapatan</b> .....                                     | <b>50</b>  |
| <b>Tabel 4.16 Hubungan Pelayanan dan kualitas Produk</b> .....         | <b>51</b>  |
| <b>Tabel 4.17 Hubungan Profit Income dan kualitas Produk</b> .....     | <b>52</b>  |
| <b>Tabel 4.18 Hubungan Promosi dan kualitas Produk</b> .....           | <b>53</b>  |
| <b>Tabel 4.19 Hubungan Pendidikan dan kualitas Produk</b> .....        | <b>54</b>  |
| <b>Tabel 4.20 Uji Multikolinieritas</b> .....                          | <b>55</b>  |
| <b>Tabel 4.21 Uji Signifikansi</b> .....                               | <b>56</b>  |
| <b>Tabel 4.23 Uji R<sup>2</sup></b> .....                              | <b>57</b>  |
| <b>Tabel 4.24 Uji Probit</b> .....                                     | <b>58</b>  |
| <b>Tabel 4.25 Uji Logit</b> .....                                      | <b>59</b>  |
| <b>Tabel 4.26 Regresi Logistik</b> .....                               | <b>60</b>  |

|  |             |
|--|-------------|
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>xiii</b> |
| <b>Gambar 2.1 Konsep Bank Syariah dan Bank Konvensional.....</b> | <b>12</b>   |
| <b>Gambar 2.2 Konsep Dasar Bank Syariah .....</b>                | <b>13</b>   |
| <b>Gambar 2.3 Skema Alur Pikir.....</b>                          | <b>26</b>   |
| <b>Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia .....</b>               | <b>45</b>   |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>LAMPIRAN 1. Data Penelitian .....</b>       | <b>69</b> |
| <b>LAMPIRAN 2. Data Responden .....</b>        | <b>70</b> |
| <b>LAMPIRAN 3. Tabulasi Silang .....</b>       | <b>72</b> |
| <b>LAMPIRAN 4. Data Multikolinieritas.....</b> | <b>74</b> |
| <b>LAMPIRAN 5. Data Signifikansi .....</b>     | <b>74</b> |
| <b>LAMPIRAN 6. Data R<sup>2</sup> .....</b>    | <b>74</b> |
| <b>LAMPIRAN 7. Data Probit.....</b>            | <b>75</b> |
| <b>LAMPIRAN 8. Data Logit .....</b>            | <b>75</b> |
| <b>LAMPIRAN 9. Data Regresi Logistik.....</b>  | <b>75</b> |
| <b>LAMPIRAN 10. Kuesioner .....</b>            | <b>76</b> |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Islam adalah suatu pandangan atau cara hidup yang mengatur sisi kehidupan manusia, maka tidak ada satupun aspek kehidupan manusia terlepas dari ajaran agama Islam termasuk aspek ekonomi. Muncul dan berkembangnya perbankan syariah di Indonesia mulai pada tahun 1992 dengan diawali oleh Bank Muamalat, dengan lahirnya UU No. 10 tahun 1993 yang mengandung ketentuan tentang bolehnya bank beroperasi dengan sistem bagi hasil. Undang-undang ini mengawali era baru dalam perbankan syariah di Indonesia, yang ditandai dengan tumbuh pesatnya bank – bank syariah baru dan cabang bank syariah pada bank umum (Hejazziey: 2014).

Sejak diberlakukannya Undang-undang No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008. Pengembangan industri perbankan syariah nasional memiliki landasan hukum yang memadai dan perkembangan bank syariah berlangsung progresif dimana pertumbuhan aset lebih dari 65 persen pertahun dalam lima tahun terakhir, perkembangan industri perbankan syariah diharapkan mendukung perekonomian nasional yang semakin baik.

Bank syariah merupakan bank yang melaksanakan segala usaha dan aktifitasnya berdasarkan prinsip – prinsip yang sesuai dengan syariat Islam. Oleh karena itu dalam menjalankan semua kegiatan perbankan agar tidak ada yang keluar dari prinsip syariah Islam maka diperlukan suatu dewan yang bertugas untuk mengawasi jalannya praktek perbankan syariah supaya nantinya akan benar – benar dijalankan sesuai dengan koridor syariat Islam. Dewan

tersebut adalah Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Inilah yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional.

**Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Menurut Agama yang Dianut di Kota Palembang (juta), 2014-2017**

| No | Agama   | 2014      | 2015      | 2016      | 2017      |
|----|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1  | Islam   | 1.585.176 | 1.585.175 | 1.585.176 | 1.585.177 |
| 2  | Kristen | 35.714    | 49.549    | 35.714    | 33.567    |
| 3  | Katolik | 23.849    | 28.479    | 23.849    | 21.669    |
| 4  | Hindu   | 965       | 1.397     | 965       | 921       |
| 5  | Buddha  | 62.698    | 59.753    | 62.698    | 64.987    |

*Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Palembang*

Tabel 1.1 memberikan informasi, bahwa pada tahun 2017 Kota Palembang sebagian besar berpenduduk muslim. Mayoritas penduduknya beragama Islam dengan jumlah penduduk Islam sebanyak 92,91 persen, Kristen 2,09 persen, Katolik 1,39 persen, Hindu 0,05 persen, Buddha 3,66 persen. Menjadikan Palembang sebagai pasar yang berpotensi dalam pengembangan keuangan syariah. Salah satu yang saat ini mulai berkembang dengan pesat yaitu adanya bank – bank yang kegiatannya operasionalnya menggunakan prinsip syariah.

Sistem bunga merupakan titik perbedaan mendasar antara bank syariah dengan bank konvensional. Kehadiran sebuah bank syariah dalam percaturan dunia modern yang mengglobal, diharapkan mampu menjadi sebuah perwujudan dan penghapusan terhadap sistem bunga bank konvensional yang dapat melahirkan pemerasan secara tidak langsung terlindung oleh hukum positif yang ada. Situasi kondisi umat Islam dewasa ini pada umumnya dan di Indonesia khususnya, tidak mungkin melepaskan diri dari perbankan konvensional dengan sistem bunganya.

Mengenai pandangan nasabah pada kondisi saat ini dalam menentukan bank yang menjadi pilihannya dalam setiap pelayanan, akan membantu bank dalam memilih strategi terbaik



dalam merebut dan mempertahankan nasabah. Sistem informasi tentang bank syariah masih dilakukan dalam memperkenalkan bank syariah, dengan tujuan agar masyarakat dapat mengenal bank syariah tidak hanya pada kalangan muslim saja tetapi juga untuk kalangan non-muslim.

Faktor utama sebagai dasar pertimbangan bagi nasabah dalam memilih layanan perbankan adalah kepercayaan atas kinerja profesional perbankan, seperti jaminan keamanan dana nasabah, efektifitas dan efisiensi layanan jasa perbankan. Faktor bunga tidaklah menjadi alasan utama nasabah dalam memilih jasa perbankan, sebagian masyarakat tidak terlalu memperhatikan masalah atas bunga tersebut dan lebih mengutamakan efektifitas, efisiensi dan keamanan atas dana yang disimpan oleh lembaga perbankan (Nurlina: 2007).

Pada saat ini tidak sedikitnya masyarakat yang masih menganggap bahwa sistem ekonomi syariah hanya hadir untuk masyarakat muslim saja. Kental nya paradigma fanatisme dalam menyebabkan timbulnya pandangan bahwa lembaga keuangan syariah khususnya seperti bank yang berbasis syariah hanya terbuka untuk kalangan muslim saja. Seperti layaknya sebuah produk syariah yang mulai diminati oleh semua kalangan konsumen (baik muslim maupun non muslim) di Indonesia karena konsumen mempunyai alasan-alasan tertentu atau faktor-faktor yang mempengaruhi mereka untuk mengambil keputusan dalam menetapkan pilihan pada perbankan syariah.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis memilih perbankan syariah sebagai objek penelitian, terlihat nasabah keturunan China yang menurut penulis mereka adalah nasabah non muslim sedang melakukan transaksi. Dari hasil pengamatan observasi penulis ingin membuktikan bahwa di Bank Mandiri Syariah nasabahnya tidak hanya terdiri dari nasabah muslim saja, akan tetapi dari kalangan non muslim pun banyak yang menjadi nasabah Bank

Mandiri Syariah. Melihat fenomena di atas, menarik untuk diteliti tentang faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah non muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin membuktikan secara empiris bahwa agama bukanlah faktor satu-satunya yang mempengaruhi nasabah non muslim menggunakan jasa perbankan syariah. Penulis ingin meneliti apakah ada faktor lain yang dapat menarik nasabah non muslim dalam mempengaruhi keputusan untuk memilih jasa perbankansyariah.

Adapun judul yang diambil dalam penelitian ini dengan judul “Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Non Muslim Menjadi Nasabah Perbankan Syariah di Kota Palembang”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang di dapat adalah;

- Bagaimana pengaruh tingkat pelayanan, *profit income*, promosi dan pendidikan terhadap masyarakat non muslim menjadi nasabah perbankan syariah di kota Palembang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor apa saja yang lebih dominan yang mendukung masyarakat non muslim untuk menjadi nasabah perbankan syariah di kota Palembang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Akademisi**

Secara teoritis penelitian ini berguna untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang pemasaran dan kualitas pelayanan dalam memperoleh dan mempertahankan nasabah bank syariah.

### **1.4.2 Bagi Praktisi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada perusahaan bank syariah untuk dapat lebih memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan agar tercapai kebutuhan serta peluang masyarakat sebagai nasabah yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abu Ahmadi, Nur Uhbiyati, Ilmu Pendidikan, (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), Cet. Ke-1  
Al-Qur'an dan Terjemahan. Solo: PT. TigaSerangkai
- Al-Hafidz Ibnu Hajar<sup>ra</sup> Al-asqilani. *Bulughul Maram*. Jeddah
- Amrin, Abdul. *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah*. Jakarta: PT Grasindo, 2007
- Arifin, Zainul. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Azkia Publisher. 2009
- C.S.T. Kamsil, dkk. *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2002. cetakan ke-1
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: AMPYKPN. 2002
- Djawahir Hejaziey, *Perbankan Syariah Dalam Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Deepublish. 2014
- Effendi, Sofian Tukiran. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES. 2012
- Eti Rochaety, dkk. *Metodologi Penelitian Bisnis: Dengan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2007
- Ghafur, Abdul. "Persepsi dan Perilaku Padangan Etnik Tionghoa di Mangga Dua Terhadap Bank Syariah". Tesis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2007  
<http://exponensial.wordpress.com/2010/11/30/analisis-faktor/>. Diakses pada April 2016  
<http://ilmupengetahuanumum.com/agama-agama-di-indonesia/>. diakses pada 2 Nopember 2016  
<http://bps.go.id/>. Diakses pada 1 April 2017
- <http://www.bcasyariah.co.id/2015/10/bca-syariah-kembali-menyabet-predikat-sangat-bagus-pada-infobank-sharia-finance-awards-2015/>.  
<http://www.referensimakalah.com/2014/12/pengertian-non-muslim-dalam-ilmu>.
- <http://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Contents/Default.aspx>.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm.163

- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat. 2003
- Lexy J. Maleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2000. Cet. 11
- M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah, Suatu Kajian Praktis*. Bandung: Pustaka Setia. 2012
- M. Nur Rianto Al-Arif. *Dasar-Dasar Ekonomi Islam*. Solo: Era Adicitra Intermedia. 2011
- M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Teori ke Praktik*,(Jakarta: Gema Insani Press, 2001; 34
- Mappiare, Adi. *Psikologi Orang Dewasa Bagi Penyesuaian Dan Pendidikan*, Surabaya: Usana Offset Printing, 1994
- Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, (Jakarta, Kencana, 2012; 286
- Moch. Darsya Sinungan, *Manajemen Dana Bank*. Jakarta: Rineka Cipta. 1990.
- Muhammad Firdaus NH, dkk. *Konsep & Implementasi Bank Syariah*. Jakarta: Renaisan. 2005
- Muhammad, *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*. Yogyakarta: UI Press, 2000.cetakan ke-1
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* Jakarta: PT Rajawali Perss. 2008
- Nejatulloh Muhammad Siddiqi. *Bank Islam*. Bandung: Pusaka, 1984, cetakan ke-1
- Nur Indrianto dan Bambang Supomo, *Metodelogi Penelitian Bisnis*. yogyakarta: BPFE, 1999. Edisi Pertama
- Nurliana, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Bank Syariah: Studi pada Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati*, 2007;3
- Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta;Erlanga. 2011
- PhilipKotlerdanKevinLaneKeller,*ManajemenPemasaran*.Jakarta: PT.INDEKS, 2007. Edisi 12 Jilid2
- Poerwadaminta, W.J.S. *Kamus Besaar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2006), edisi Ke-3
- Priyatno, Dwi *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi, 2008 Rakhmad, Jalaludin. *Psikologi Komunikasi*,. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 1998

- SantosoSinggihdanFandy.*RisetPemasarandenganAplikasiSPSS*.Jakarta: Elex Media Komputindo,2001
- Santoso, Singgih. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006
- Sarah, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Bank BCA Syariah Cabang Jatinegara*. Jakarta, 2017
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT.Bumi Aksara.2010
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2014
- Sunyoto, Danang. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta CAPS, 2013.Cetakan 3
- Suwarno, Pengantar Umum Pendidikan, (Jakarta: Aksara Baru, 1988)
- Syamsurijal dan Asngari, *Perbandingan Estimasi Model Respon Kualitatif Menggunakan Metode OLS, GMM dan Maximum Likelihood: Pada Kasus Probabilitas Kepemilikan Mobil Rumah Tangga di Kelurahan Pahlawan*, Universitas Sriwijaya, Palembang, 2013.