

**ANALISIS MINAT NASABAH MEMILIH TABUNGAN
SYARIAHPLUS PADA BANK BNI SYARIAH CABANG
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Ditulis oleh:

Nama : Tri Utami
Nomor Mahasiswa : 00311184
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004**

**ANALISIS MINAT NASABAH MEMILIH TABUNGAN
SYARIAHPLUS PADA BANK BNI SYARIAH CABANG
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Ditulis oleh:

Nama : Tri Utami
Nomor Mahasiswa : 00311184
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 6 Mei 2004

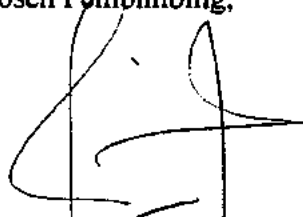
Penulis,

Tri Utami

**ANALISIS MINAT NASABAH MEMILIH TABUNGAN
SYARIAHPLUS PADA BANK BNI SYARIAH CABANG
YOGYAKARTA**

Nama : Tri Utami
Nomor Mahasiswa : 00311184
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 6 Mei 2004
Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing,



Dra. Trias Setiawati, M.Si

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

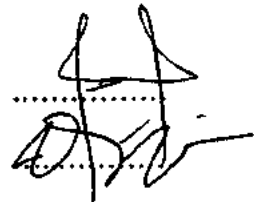
**ANALISIS MINAT NASABAH MEMILIH TABUNGAN SYARIAH PLUS PADA
BANK BNI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA**

**Disusun Oleh: TRI UTAMI
Nomor mahasiswa: 00311184**

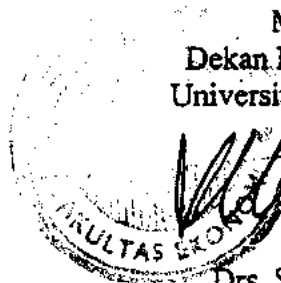
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 10 Juni 2004

Penguji/Pemb. Skripsi : DRA. TRIAS SETIAWATI, M.SI

Penguji : DRS. MUSLICH, MM



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Suwarsono, MA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sekedar Bingkisan Buat:

- *Papa dan Mama tercinta*
- *Kakakku: Nuri Harjani dan Dwi Hardiani*
- *Adikku: Nurrahman Aji dan Muh. Siswa Purnajati*

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al – Baqarah [2] : 286)

“Karena sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al – Insyirah [94] : 5-6)

“Progress is not merely improving the past, it is moving forward toward the future”

(Kahlil Gibran dalam Anand Khrisna)

Abstract

The title of this research is "Analisis Minat Nasabah Memilih Tabungan Syariahplus pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta". The aim of this research is to understand about people's interest to saving their money in Bank Syariah, specially in Bank BNI Syariah. The theory that support this research is Theory of Reasoned Action from Fishbein and Ajzen which is modified from "Multi Atribut Attitude Model" to "Behavioral Intention Model". Intention to buy is defined by two component which is attitude variables and subjective norms. Those variables show the significant relation with the stronger predictif ability. Attitude variables measured by believe and evaluation. Meanwhile subjective norms measured with referen conviction and motivation.

The source analyze method is descriptive analyze and kuantitatif analyze, and also supported with 100 sample respondent. The descriptive source connected with gender, age, educational background, job and salary. The atribut in this research is Religious Emotion and Service Emotion. The Service Emotion defined by assurance atribut, belives, infrastructure availability, emphaty, responsiveness. In the kuantitatif analyze, intention to buy is influenced by attitude and subjective norms has a positive effect from this result. The result of this research is $Y = 1,828 + 0,003687X_1 + 0,02022X_2$, it means with the constanta 1,828 the effect of the attitude to intention to buy is 0,003687 and the effect of the subjective norms with intention to buy is higher which is 0,02022. In Chi Squares test mostly there's no different significant about intention to buy with the atribut of BNI Syariah Bank based to the characteristic respondent. Meanwhile the most dominant atribut that influenced intention to buy is Religious Emotion atribut.

Keywords: attitude, subjective norms, intention.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr wb.

Alhamdulillah, segala puja dan puji bagi Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah nikmat dan inayah kepada penulis, sehingga atas perkenannya, skripsi ini dapat penulis selesaikan.

Skripsi adalah salah satu syarat wajib yang harus dipenuhi oleh seorang mahasiswa yang menempuh jalur skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta sebagai tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana.

Melalui skripsi yang berjudul "Analisis Minat Nasabah Memilih Tabungan Syariahplus pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta", penulis berusaha memaparkan persoalan demi persoalan yang penulis temui dalam penelitian termasuk pula menjelaskan bagaimana terjadinya serta seperti apa jalan keluar sebagai bahan pertimbangan. Penulis menyadari sepenuhnya keterbatasan kemampuan yang penulis miliki dalam proses pembelajaran ini, sehingga dengan segala kerendahan hati penulis berharap untuk dimaklumi apabila dalam penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan.

Pada kesempatan ini tak lupa penulis ucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang bersimpati dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Trias Setiawati, M. Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu penulis dari awal pembuatan hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Seluruh Dosen dan karyawan di Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
3. Keluarga yang telah banyak memberikan do'a, dukungan dan kebersamaannya selama ini. Pa2, Ma2, Mpok Nori, Yu Dinc, Aji', Jati.

4. Terima kasih kepada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta pimpinan beserta staff yang telah memberikan izin dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Keluarga Mas Heru Kurnianto dan Mbak Mayang serta keluarga Bapak Ibu Seno.
6. Teman-teman, sahabat X-2g (so many thoughtful things you do, I'm glad I have friends like youuu!!) dan komunitas 7th Cotton Street (*^*)
7. Bang Taufiq dan Teman2 seperjuangan Fredy, Aufa, Seah, Ika.
8. Cah2 Manajemen klas C dan MC 2000 Woro, Dendy, Indro, Hendi, Eko, Wawan, Nobita, Lia, Rosi, Wiwik, Utin, Agung.
9. Sobit2-ku di G-Boes...Dé??: Erlina Indriani, Candra Riasari, Desrini Sagita, Kharisma Tsani, Ani Fauzul Muna, Susiyanti, Anih Nurhaeni, Marysa Wulandriati, Tri Endra Dewi (kira2 pialanya siapa yang pertama dapet y....:))??)
10. Temen suka-duka, hikmah-cobaan, pelajaran-pengalaman: Andri, Andre, Iwan, Faisol, Denya, Sintha, Galih, Ndank&... my puzzle....; >
11. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, Thanks 4 everything.

Akhirnya, penulis hanya bisa berharap semoga apa yang penulis sajikan dalam skripsi ini mambawa banyak manfaat bagi siapa saja yang tertarik untuk membacanya.

Wassalamu'alaikum wr wb
Yogyakarta, 20 Mei 2004

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Sampul Depan Skripsi	ii
Halaman Judul Skripsi	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iv
Halaman Pengesahan Skripsi	v
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	vi
Halaman Persembahan	vii
Halaman Motto	viii
Abstrak	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Pengertian Pemasaran	9
2.2.2 Manajemen Pemasaran	11
2.2.3 Perilaku Konsumen	12
2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	38
2.2.4.1 Faktor Ekstern.....	13
2.2.4.2 Faktor Intern.....	15
2.2.5 Proses Keputusan Pembelian.....	17
2.2.6 Cara Beroperasi Bank Islam pada Umumnya.....	18
2.2.6.1 Ketentuan-Ketentuan Syariah yang Mendasari Lembaga Keuangan Islam.....	18
2.2.6.2 Penerapan Prinsip Syariah dalam Praktek Perbankan.....	21
2.2.7 Pemasaran Jasa	23
2.2.8 Definisi Sikap dan Minat.....	30
2.3 Hipotesis	35

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	36
3.1.1 Sejarah Berdirinya Bank BNI.....	36
3.1.2 Bank BNI Syariah.....	37
3.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan UUS Bank BNI	40
3.1.3.1 Produk Simpanan.....	40

3.1.3.2	Produk Pembiayaan.....	41
3.1.3.3	Produk Jasa.....	42
3.1.3.4	Produk Sosial.....	43
3.1.4	Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.....	44
3.2	Variabel Penelitian.....	45
3.2.1	Kerangka Pemikiran.....	45
3.2.2	Definisi Operasional Variabel.....	45
3.2.2.1	Karakteristik Responden.....	45
3.2.2.2	Emosi Keagamaan (<i>Religious Emotion</i>).....	47
3.2.2.3	Emosi Pelayanan (<i>Services Emotion</i>).....	47
3.2.2.4	Minat Nasabah.....	47
3.3	Parameter	48
3.3.1	Responden.....	48
3.3.2	Atribut Jasa Bank BNI Syariah.....	48
3.3.2.1	Emosi Keagamaan (<i>Religious Emotion</i>).....	48
3.3.2.2	Emosi Pelayanan (<i>Services Emotion</i>).....	49
3.3.2.3	Minat Nasabah.....	50
3.4	Indikator	50
3.5	Populasi dan Sampel	51
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	53
3.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keyakinan.....	55
3.6.1.1	Uji Validitas Atribut Emosi Keagamaan (<i>Religious Emotion</i>).....	55

3.6.1.2 Uji Validitas Atribut Emosi Pelayanan (<i>Services Emotion</i>).....	55
3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Evaluasi.....	57
3.6.2.1 Uji Validitas Atribut Emosi Keagamaan (<i>Religious Emotion</i>).....	57
3.6.2.2 Uji Validitas Atribut Emosi Pelayanan (<i>Services Emotion</i>).....	57
3.6.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keyakinan Normatif.....	59
3.6.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Motivasi Konsumen.....	59
3.7 Jenis Data.....	59
3.8 Metode Pengumpulan Data	60
3.9 Metode Analisis Data	60
3.9.1 Metode Deskriptif.....	60
3.9.2 Metode Kuantitatif.....	60
3.9.2.1 Generalisasi <i>Theory of Reasoned Action</i>	60
3.9.2.2 <i>Chi-Squares</i> (Kai Kudrat).....	63
3.9.2.3 Analisis Regresi Ganda.....	65

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif	68
4.2 Analisis Kuantitatif.....	72
4.2.1 Analisis Sikap (Indeks Sikap Fishbein).....	72
4.2.2 Analisis Norma Subyektif.....	76
4.2.3 Pengukuran Minat Model <i>Reasoned Action</i>	78
4.2.4 Analisis Regresi Ganda.....	81

4.2.5	Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	81
4.2.6	Pengujian t (<i>t- Test</i>).....	82
4.2.7	Pengujian F (<i>F-Test</i>).....	83
4.2.8	Analisis Kai Kuadrat (<i>Chi Square</i>).....	84
4.2.8.1	Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Keagamaan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
4.2.8.2	Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Pelayanan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
4.2.8.3	Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Keagamaan Berdasarkan Usia.....	92
4.2.8.4	Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Pelayanan Berdasarkan Usia.....	93
4.2.8.5	Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Keagamaan Berdasarkan Pekerjaan.....	100
4.2.8.6	Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Pelayanan Berdasarkan Pekerjaan.....	102
4.2.8.7	Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Keagamaan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	109
4.2.8.8	Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Pelayanan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	111
4.2.8.9	Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Keagamaan Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku.....	118

4.2.8.10 Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Pelayanan Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku.....	119
4.2.8.11 Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Keagamaan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	128
4.2.8.12 Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Pelayanan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	129
4.2.8.13 Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Keagamaan Berdasarkan Usia.....	136
4.2.8.14 Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Pelayanan Berdasarkan Usia.....	137
4.2.8.15 Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Keagamaan Berdasarkan Pekerjaan.....	144
4.2.8.16 Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Pelayanan Berdasarkan Pekerjaan.....	146
4.2.8.17 Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Keagamaan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	153
4.2.8.18 Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Pelayanan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	155
4.2.8.19 Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Keagamaan Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku.....	162
4.2.8.20 Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Terhadap Atribut Emosi Pelayanan Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku.....	164

4.2.8.21 Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Normatif Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin.....	171
4.2.8.22 Uji Kai Kuadrat Variabel Motivasi Konsumen Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin.....	174
4.2.8.23 Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Normatif Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Berdasarkan Usia.....	175
4.2.8.24 Uji Kai Kuadrat Variabel Motivasi Konsumen Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Berdasarkan Usia.....	176
4.2.8.25 Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Normatif Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Berdasarkan Pekerjaan.....	178
4.2.8.26 Uji Kai Kuadrat Variabel Motivasi Konsumen Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Berdasarkan Pekerjaan.....	179
4.2.8.27 Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Normatif Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	181
4.2.8.28 Uji Kai Kuadrat Variabel Motivasi Konsumen Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	182
4.2.8.29 Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Normatif Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku.....	184
4.2.8.30 Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Normatif Untuk Mengetahui Perbedaan Minat Nasabah Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku.....	185

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	189
5.2. Saran	191

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Uji Validitas Variabel Keyakinan Atribut Emosi Keagamaan (<i>Religious Emotion</i>).....	55
3.2 Uji Validitas Variabel Keyakinan Atribut Jaminan.....	55
3.3 Uji Validitas Variabel Keyakinan Atribut Kepercayaan	55
3.4 Uji Validitas Variabel Keyakinan Atribut Ketersediaan Infrastruktur	56
3.5 Uji Validitas Variabel Keyakinan Atribut Empati	56
3.6 Uji Validitas Variabel Keyakinan Atribut Responsif	56
3.7 Uji Validitas Variabel Evaluasi Atribut Emosi Keagamaan (<i>Religious Emotion</i>).....	57
3.8 Uji Validitas Variabel Evaluasi Atribut Jaminan.....	57
3.9 Uji Validitas Variabel Evaluasi Atribut Kepercayaan	57
3.10 Uji Validitas Variabel Evaluasi Atribut Ketersediaan Infrastruktur	58
3.11 Uji Validitas Variabel Evaluasi Atribut Empati	58
3.12 Uji Validitas Variabel Evaluasi Atribut Responsif	58
3.13 Uji Validitas Keyakinan Normatif.....	59
3.14 Uji Validitas Motivasi Konsumen	50
4.1 Jenis Kelamin Responden	69
4.2 Usia Responden	69
4.3 Pekerjaan Responden	70
4.4 Pendidikan Responden	70
4.5 Pendapatan/Uang Saku Responden	71

4.6 Total Karakteristik yang Dominan	72
4.7 Derajat Keyakinan (bi) dan Evaluasi (ei) terhadap Konsekuensi Atribut.....	75
4.8 Derajat Keyakinan Normatif (bj) dan Derajat Motivasi (mj).....	78
4.9 Ringkasan Hasil Perhitungan dari <i>Theory of Reasoned Action</i>	80
4.10 Hasil Uji t.....	82
4.11 Hasil Uji F.....	83
4.12 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Jenis Kelamin dengan Atribut Emosi Keagamaan.....	85
4.13 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Jenis Kelamin dengan Atribut Jaminan	86
4.14 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Jenis Kelamin dengan Atribut Kepercayaan.....	87
4.15 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Jenis Kelamin dengan Atribut Ketersediaan Infrastruktur.....	89
4.16 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Jenis Kelamin dengan Atribut Empati.....	90
4.17 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Jenis Kelamin dengan Atribut Responsif.....	91
4.18 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Usia dengan Atribut Emosi Keagamaan.....	93
4.19 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Usia dengan Atribut Jaminan.....	94
4.20 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Usia dengan Atribut Kepercayaan.....	95
4.21 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Usia dengan Atribut Ketersediaan Infrastruktur.....	97
4.22 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Usia dengan Atribut Empati.....	98

4.23 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Usia dengan Atribut Responsif.....	100
4.24 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Pekerjaan dengan Atribut Emosi Keagamaan.....	101
4.25 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Pekerjaan dengan Atribut Jaminan.....	103
4.26 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Pekerjaan dengan Atribut Kepercayaan.....	104
4.27 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Pekerjaan dengan Atribut Ketersediaan Infrastruktur.....	105
4.28 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Pekerjaan dengan Atribut Empati.....	107
4.29 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Pekerjaan dengan Atribut Responsif.....	109
4.30 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Tingkat Pendidikan dengan Atribut Emosi Keagamaan.....	110
4.31 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Tingkat Pendidikan dengan Atribut Jaminan.....	112
4.32 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Tingkat Pendidikan dengan Atribut Kepercayaan.....	113
4.33 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Tingkat Pendidikan dengan Atribut Ketersediaan Infrastruktur.....	114
4.34 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Tingkat Pendidikan dengan Atribut Empati.....	116
4.35 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Tingkat Pendidikan dengan Atribut Resposif.....	117
4.36 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Pendapatan/Uang Saku dengan Atribut Emosi Keagamaan.....	119
4.37 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Pendapatan/Uang Saku dengan Atribut Jaminan.....	120

4.38 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Pendapatan/Uang Saku dengan Atribut Kepercayaan.....	121
4.39 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Pendapatan/Uang Saku dengan Atribut Ketersediaan Infrastruktur.....	123
4.40 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Pendapatan/Uang Saku dengan Atribut Empati.....	125
4.41 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Pendapatan/Uang Saku dengan Atribut Responsif.....	126
4.42 Ringkasan Hasil Perhitungan Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan	127
4.43 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Jenis Kelamin dengan Atribut Emosi Keagamaan.....	128
4.44 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Jenis Kelamin dengan Atribut Jaminan	130
4.45 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Jenis Kelamin dengan Atribut Kepercayaan.....	131
4.46 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Jenis Kelamin dengan Atribut Ketersediaan Infrastruktur.....	132
4.47 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Jenis Kelamin dengan Atribut Empati.....	134
4.48 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Jenis Kelamin dengan Atribut Responsif.....	135
4.49 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Usia dengan Atribut Emosi Keagamaan.....	136
4.50 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Usia dengan Atribut Jaminan.....	138
4.51 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Usia dengan Atribut Kepercayaan.....	139
4.52 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Usia dengan Atribut Ketersediaan Infrastruktur.....	140
4.53 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Usia dengan Atribut Empati.....	142

4.54 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Usia dengan Atribut Responsif.....	143
4.55 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Pekerjaan dengan Atribut Emosi Keagamaan.....	145
4.56 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Pekerjaan dengan Atribut Jaminan.....	146
4.57 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Pekerjaan dengan Atribut Kepercayaan.....	148
4.58 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Pekerjaan dengan Atribut Ketersediaan Infrastruktur.....	149
4.59 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Pekerjaan dengan Atribut Empati.....	151
4.60 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Pekerjaan dengan Atribut Responsif.....	152
4.61 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Tingkat Pendidikan dengan Atribut Emosi Keagamaan.....	154
4.62 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Tingkat Pendidikan dengan Atribut Jaminan.....	156
4.63 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Tingkat Pendidikan dengan Atribut Kepercayaan.....	157
4.64 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Tingkat Pendidikan dengan Atribut Ketersediaan Infrastruktur.....	158
4.65 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Tingkat Pendidikan dengan Atribut Empati.....	160
4.66 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Tingkat Pendidikan dengan Atribut Resposif.....	161
4.67 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Pendapatan/Uang Saku dengan Atribut Emosi Keagamaan.....	163
4.68 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Pendapatan/Uang Saku dengan Atribut Jaminan.....	164

4.69 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Pendapatan/Uang Saku dengan Atribut Kepercayaan.....	166
4.70 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Pendapatan/Uang Saku dengan Atribut Ketersediaan Infrastruktur.....	167
4.71 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Pendapatan/Uang Saku dengan Atribut Empati.....	169
4.72 Hasil Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Pendapatan/Uang Saku dengan Atribut Responsif.....	170
4.73 Ringkasan Hasil Perhitungan Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi	173
4.74 Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Keyakinan Normatif.....	172
4.75 Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Motivasi Konsumen.....	174
4.76 Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Keyakinan Normatif.....	176
4.77 Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Motivasi Konsumen.....	177
4.78 Hasil Uji Kai Kuadrat Pekerjaan dengan Keyakinan Normatif.....	178
4.79 Hasil Uji Kai Kuadrat Pekerjaan dengan Motivasi Konsumen.....	180
4.80 Hasil Uji Kai Kuadrat Pendidikan dengan Keyakinan Normatif.....	181
4.81 Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Pendidikan dengan Motivasi Konsumen.....	183
4.82 Hasil Uji Kai Kuadrat Pendapatan/Uang Saku dengan Keyakinan Normatif.....	184
4.83 Hasil Uji Kai Kuadrat Pendapatan/Uang Saku dengan Motivasi Konsumen.....	186
4.84 Ringkasan Hasil Perhitungan Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Normatif dan Motivasi Konsumen.....	187
4.85 Tingkat Evaluasi Nasabah.....	188

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Konsep Inti Pemasaran	10
2.2 Proses Keputusan Pembelian.....	17
2.3 Model Minat Berperilaku Fishbein.....	31
2.4 <i>Theory of Reasoned Action</i>	34
3.1 Bagan Organisasi Unit Usaha Syariah Alternatif 1.....	39
3.2 Bagan Organisasi Kantor Cabang Bank BNI Syariah.....	45
3.3 Kerangka Pikir Penelitian.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
I Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	195
II Tabulasi Data Hasil Kuesioner	224
III Hasil Analisis Regresi.....	239
IV Hasil Analisis Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan antara Karakteristik Nasabah terhadap Atribut pada Bank BNI Syariah.....	240
V Hasil Analisis Uji Kai Kuadrat Variabel Evaluasi antara Karakteristik Nasabah terhadap Atribut pada Bank BNI Syariah.....	270
VI Hasil Analisis Uji Kai Kuadrat Variabel Keyakinan Normatif dan Motivasi Konsumen antara Karakteristik Nasabah pada Bank BNI Syariah.....	300
VII Tabel Korelasi <i>Product Moment Pearson</i> dan Tabel Derajat Kebebasan (df).....	310
VIII Tabel Uji t.....	311
IX Tabel Uji F.....	312
X Tabel Kai Kuadrat.....	315