

ABSTRAK

Penelitian ini berawal dari tidak tercapainya target yang dibebankan pada Bagian Pemasaran Bank BRI SYARIAH Cabang Bandung dalam hal jumlah nasabah tabungan. Untuk menyelesaikan masalah di atas, ditetapkan tujuan penelitian sebagai berikut: mengetahui faktor–faktor yang dijadikan pertimbangan nasabah tabungan Bank BRI Syariah saat membuka tabungan, mengetahui seberapa baik persepsi calon nasabah atas kinerja Bank BRI SYARIAH dalam memenuhi harapan mereka agar minat calon nasabah meningkat guna menabung di BRI SYARIAH, mengetahui seberapa baik pihak manajemen BRI SYARIAH memahami berbagai harapan calon nasabah agar mereka bersedia membuka tabungan BRI SYARIAH, mengetahui pengaruh signifikan antara persepsi kinerja calon nasabah terhadap minat mereka membuka tabungan Bank BRI SYARIAH, serta memberikan saran upaya yang perlu dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan minat calon nasabah untuk membuka tabungan BRI SYARIAH.

Variabel penelitian dikumpulkan dari studi kepustakaan, wawancara pada 30 nasabah BRI SYARIAH dengan metode *Sampling* Insidental, dan seleksi variabel dengan menggunakan Uji Cochran. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner minat, harapan, dan kinerja masing-masing dengan menggunakan skala *rating* 1-4. Kuesioner berjumlah 150 buah disebar dengan teknik *Purposive Sampling* di Bank BRI SYARIAH cabang Suniaraja, Karapitan, Ujung Berung, Cimahi, dan Citarum. Pengolahan data yang dilakukan mencakup pengolahan data profil dan karakteristik responden ditujukan untuk menentukan *Segmentation*, *Targeting* dan *Positioning*; Uji Cochran untuk mengetahui variabel yang penting bagi calon nasabah, uji hipotesis signifikansi untuk mengetahui perbedaan harapan dan persepsi kinerja calon nasabah, *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui prioritas perbaikan, *Oneway Anova* untuk mengukur homogenitas kelompok responden, regresi linear untuk mengetahui variabel persepsi kinerja yang berpengaruh kuat pada minat calon nasabah, serta uji hipotesis kesenjangan antara harapan calon nasabah dengan persepsi manajemen dengan harapan calon nasabah.

Pada awalnya, terdapat 54 variabel harapan konsumen yang dimasukkan ke dalam penelitian. Setelah melalui uji Cochran, variabel yang perlu diteliti berkurang menjadi 28 variabel. Variabel penelitian akhirnya berjumlah 30 variabel setelah tahap validasi konstruk.

Uji hipotesis ketidakpuasan menyatakan bahwa calon nasabah memiliki persepsi kinerja di bawah harapan mereka pada 12 variabel. Dari ke 30 variabel itu, atribut penelitian yang perlu mendapat prioritas pertama untuk ditangani terdiri atas variabel Besarnya Bagi Hasil dan Transparansi Perolehan Bagi Hasil. Sementara itu, analisis Regresi menghasilkan variabel yang berpengaruh pada minat calon nasabah ialah variabel Besarnya Bagi Hasil. Sementara itu pihak manajemen sebenarnya sudah mengetahui hal–hal yang diharapkan oleh calon nasabah untuk membuka tabungan BRI SYARIAH. Usulan untuk meningkatkan minat calon nasabah berdasarkan hasil analisis ialah menonjolkan variabel Besarnya Bagi Hasil tabungan Bank SYARIAH bisa bersaing atau melebihi bunga tabungan BRI Konvensional di brosur tabungan BRI SYARIAH.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	L-1
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-1
1.3 Pembatasan Masalah.....	1-2
1.4 Perumusan Masalah.....	1-2
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-4
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Bauran Pemasaran Jasa.....	2-1
2.2 Promosi dan Bauran Promosi.....	2-2
2.2.1 Pengertian Promosi.....	2-2
2.2.2 Tujuan Promosi.....	2-3
2.2.3 Pengertian Bauran Promosi.....	2-4
2.2.4 Unsur–unsur Bauran Promosi.....	2-4
2.3 Keputusan Pembelian.....	2-5
2.3.1 Pengertian keputusan pembelian.....	2-5
2.3.2 Proses pengambilan keputusan pembelian.....	2-7
2.4 Bauran Pemasaran yang Berpengaruh Pada Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah.....	2-8
2.5 Teknik Sampling.....	2-9
2.6 Tingkat pengukuran penelitian.....	2-10
2.7 Pengujian Alat Ukur.....	2-11
2.7.1 Uji Validitas.....	2-11
2.7.2 Uji Reliabilitas.....	2-12

2.8 Cochran Q Test.....	2-12
2.9 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Perusahaan.....	2-14
2.10 Uji Hipotesis Signifikansi.....	2-16
2.11 Regresi Linear Berganda.....	2-17
2.12 Uji Kesamaan Rata-rata dari Dua Sampel.....	2-19
2.13 Rangkuman Landasan Teori.....	2-19
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	3-1
3.1 Penelitian Pendahuluan.....	3-4
3.2 Studi Pustaka.....	3-6
3.3 Pengumpulan Variabel Penelitian.....	3-6
3.4 Tahap Seleksi Variabel Penelitian.....	3-6
3.4.1 Penyusunan Kuesioner Pendahuluan.....	3-6
3.4.2 Pengumpulan Data Pendahuluan.....	3-7
3.4.3 Pengolahan Kuesioner pendahuluan.....	3-8
3.5 Hipotesis Penelitian.....	3-10
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel.....	3-12
3.7 Penyusunan Instrumen Penelitian.....	3-13
3.8 Validasi Konstruk Instrumen.....	3-13
3.9 Penyebaran Kuesioner Penelitian Tahap 1.....	3-13
3.9.1 Sampel.....	3-14
3.9.2 Pengujian Validitas Instrumen.....	3-15
3.9.3 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	3-15
3.10 Penyebaran Kuesioner Penelitian Tahap 2.....	3-15
3.10.1 Instrumen Penelitian bagi Nasabah BRI.....	3-15
3.10.2 Instrumen Penelitian bagi Pihak Manajemen BRI SYARIAH.....	3-15
3.11 Tahap Pengolahan Data.....	
3.11.1 Pengolahan data Responden.....	3-16
3.11.2 Pengolahan Data Uji Signifikansi Kesenjangan Harapan Persepsi.....	3-16
3.11.3 Pengolahan Data <i>Importance Performance Anlysis</i>	3-17
3.11.4 Kesenjangan antara Harapan Konsumen dengan Persepsi Manajemen atas Harapan Konsumen.....	3-18
3.11.5 Pengolahan Homogenitas.....	3-18

3.11.6 Pengolahan Data Regresi Linear Berganda.....	3-19
3.12 Analisis.....	3-20
3.13 Tahap Pengembangan Usulan.....	3-20
3.14 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	4-1
4.1 Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.1.1 Sejarah Bank BRI SYARIAH.....	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	4-2
4.2 Pengumpulan Data Penelitian.....	
4.2.1 Faktor yang Berpengaruh Terhadap Pemilihan Tabungan BRI SYARIAH.....	4-2 4-3
4.2.2 Tahap Pengumpulan Data identifikasi Variabel Penelitian.....	4-6
4.2.3 Penyusunan Instrumen Penelitian.....	4-6
4.2.4 Tahap Pengumpulan Data Uji Coba Instrumen.....	4-7
4.2.5 Tahap Pengumpulan Data Lanjutan.....	4-7
4.2.6 Data Persepsi Manajemen Mengenai Harapan Calon Nasabah....	4-9
4.2.7 Data Profil Responden.....	4-9
4.2.7.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	4-9
4.2.7.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	4-9
4.2.7.3 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	4-10
4.2.7.4 Profil Responden Berdasarkan Domisili.....	4-10
4.2.8 Data Hasil Wawancara Tak terstruktur dengan Responden.....	
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	5-1
5.1 Analisis Variabel Penelitian.....	5-1
5.1.1 Uji <i>Cochran</i>	5-18
5.1.2 Rangkuman Atribut Penelitian Hasil Uji <i>Cochran Q Test</i>	5-18
5.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	5-18
5.2.1 Analisis Validitas Konstruk.....	5-20
5.2.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas Instrumen Harapan.....	5-23
5.2.3 Analisis Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kinerja.....	5-27
5.2.4 Pencoretan Variabel 29 dan Variabel 30.....	5-27
5.3 Uji Hipotesis Signifikansi Perbedaan Harapan dan Kinerja.....	5-29
5.4 Pengolahan Data <i>Importance Performance Analysis</i>	5-32

5.5 Uji Homogenitas Data.....	5-32
5.5.1 Uji Homogenitas Data Berdasarkan Cabang.....	5-36
5.5.2 Uji Homogenitas Data Berdasarkan Usia.....	5-40
5.5.3 Uji Homogenitas Data Berdasarkan Jenis Kelamin.....	5-44
5.5.4 Uji Homogenitas Data Berdasarkan Penghasilan.....	5-48
5.5.5 Uji Homogenitas Data Berdasarkan Domisili.....	5-52
5.6 Pengolahan Uji Regresi.....	
5.7 Pengolahan Kesenjangan Harapan Calon Nasabah dengan Persepsi Manajemen Tentang Harapan Calon Nasabah.....	5-54 5-55
5.8 Analisis.....	5-55
5.8.1 Analisis <i>Segmentasi, Targeting</i> dan <i>Positioning</i> BRI SYARIAH	5-55
5.8.1.1 Segmentasi Pasar.....	5-57
5.8.1.2 <i>Targeting</i>	5-58
5.8.1.3 <i>Positioning</i>	
5.8.2 Analisis Harapan Calon Nasabah Tabungan Bank BRI SYARIAH.....	5-58 5-64
5.8.3 Analisis Signifikansi.....	5-67
5.8.4 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	5-68
5.8.5 Analisis Regresi.....	
5.8.6 Analisis Kesenjangan antara harapan Calon Nasabah dengan Persepsi manajemen Mengenai harapan Calon Nasabah.....	5-69 5-69
5.8.7 Analisis Gabungan Signifikansi dan IPA.....	5-70
5.8.8 Analisis Gabungan Signifikansi, IPA dan Regresi.....	5-73
5.9 Pengembangan Usulan.....	
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	6-1
6.1 Kesimpulan.....	6-3
6.2 Saran.....	6-3
6.2.1 Saran Untuk Penelitian Lebih Lanjut.....	6-4
6.2.2 Saran Untuk Perusahaan.....	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
3.1	Variabel Penelitian yang Diperoleh Dari Tahap Studi Kepustakaan	3-5
3.2	Perhitungan Korelasi <i>Spearman Brown</i>	3-14
4.1	Faktor-Faktor Penentu Minat Membuka Tabungan di Bank BRI SYARIAH	4-3
4.2	Hasil Penggabungan Variabel Penelitian yang Berasal dari Studi Kepustakaan dengan Survei Penelitian Pendahuluan	4-4
4.3	Variabel Penelitian yang Dihasilkan dari Tahap Uji <i>Cochran</i>	4-5
4.4	Persepsi Manajemen Mengenai Harapan Calon Nasabah BRI SYARIAH	4-8
4.5	Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian 1 – Jenis Kelamin	4-9
4.6	Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian 1 – Usia	4-9
4.7	Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian 1 – Penghasilan	4-9
4.8	Ringkasan Kuesioner Penelitian Bagian 1 – Domisili	4-10
4.9	Hasil Wawancara Tak Terstruktur Mengenai Harapan Nasabah BRI Tentang Bank BRI SYARIAH	4-11
4.10	Hasil Wawancara Tak Terstruktur Mengenai Persepsi Nasabah BRI Tentang Kinerja Bank BRI SYARIAH	4-12
5.1	Atribut Yang Tidak Direduksi	5.19
5.2	Atribut Yang Direduksi	5-20
5.3	Pengolahan Data Validitas dan Reliabilitas Instrumen Harapan	5-21
5.4	Pengolahan Data Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kinerja	5-25
5.5	Uji Hipotesis Signifikansi Harapan dan Kinerja	5-28
5.6	Pengolahan Data <i>Importance Performance Analysis</i>	5-29
5.7	Kuadran I	5-30
5.8	Kuadran II	5-31
5.9	Kuadran III	5-31
5.10	Kuadran IV	5-32
5.11	Hasil Uji Anova Homogenitas Sampel Berdasarkan Cabang	5-33
5.12	Hasil Uji Anova Homogenitas Sampel Berdasarkan Usia	5-37
5.13	Hasil Uji Anova Homogenitas Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	5-41
5.14	Hasil Uji Anova Homogenitas Sampel Berdasarkan Penghasilan	5-45
5.15	Hasil Uji Anova Homogenitas Sampel Berdasarkan Domisili	5-49

5.16	Uji Regresi	5-53
5.17	Uji F Kelinearan Garis Regresi	5-54
5.18	Kesenjangan Harapan Calon Nasabah dengan Persepsi Manajemen Tentang Harapan Calon Nasabah	5-56
5.19	Analisis Gabungan IPA dan Signifikansi	5-69
6.1	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Calon Nasabah untuk Membuka Tabungan di Bank BRI SYARIAH	6-1

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Judul	Hal
2.1	Faktor Pembelian Konsumen	2-6
2.2	Proses Pengambilan Keputusan	2-7
2.3	Grafik Pengujian	2-14
2.4	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	2-16
3.1	Uraian Langkah-langkah Metodologi Penelitian	3-1
3.2	Hipotesis Penelitian	3-7
3.3	Analisis Gabungan IPA dan Uji Signifikansi	3-19
4.1	Struktur Organisasi Bank BRI SYARIAH Cabang Bandung	4-2
5.1	Uji Cochran Q Test ke-1	5-2
5.2	Uji Cochran Q Test ke-2	5-4
5.3	Uji Cochran Q Test ke-3	5-5
5.4	Uji Cochran Q Test ke-4	5-7
5.5	Uji Cochran Q Test ke-5	5-8
5.6	Uji Cochran Q Test ke-6	5-9
5.7	Uji Cochran Q Test ke-7	5-11
5.8	Uji Cochran Q Test ke-8	5-12
5.9	Uji Cochran Q Test ke-9	5-14
5.10	Uji Cochran Q Test ke-10	5-15
5.11	Uji Cochran Q Test ke-11	5-16
5.12	Uji Cochran Q Test ke-12	5-18
5.13	Diagram IPA	5-30
5.14	Wilayah Kritis Uji F	5-54
5.15	Prosentase Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	5-58
5.16	Prosentase Kelompok Responden Berdasarkan Usia	5-58
5.17	Prosentase Kelompok Responden Berdasarkan Penghasilan	5-59
5.18	Prosentase Kelompok Responden Berdasarkan Domisili	5-60
5.19	Brosur Promosi Tabungan Bank BRI SYARIAH Bagian Depan	5-75
5.20	Brosur Promosi Tabungan Bank BRI SYARIAH Bagian Belakang	5-76
5.21	Usulan Brosur Promosi Tabungan Bank BRI SYARIAH Bagian Depan	5-77
5.22	Usulan Brosur Promosi Tabungan Bank BRI SYARIAH Bagian Belakang.	5-78