



**DETERMINAN KEPUTUSAN MENJADI NASABAH
PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK DI JABODETABEK**

SKRIPSI

ERISHA PUTRI 2110116013

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2025**



**DETERMINAN KEPUTUSAN MENJADI NASABAH
PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK DI JABODETABEK**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

ERISHA PUTRI 2110116013

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Erisha Putri

NIM : 2110116013

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 06 Januari 2025

Yang menyatakan,



(Erisha Putri)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erisha Putri
NIM : 2110116013
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Ekonomi Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Determinan Keputusan Menjadi Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk di Jabodetabek

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 06 Januari 2025

Yang menyatakan,



(Erisha Putri)

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

DETERMINAN KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK DI JABODETABEK

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ERISHA PUTRI 2110116013

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 06 Januari 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Tati Handayani, S.E, M.M.
Ketua Penguji



Fadhli Suko Wilyanto, S.Pd, M.Si, CDIF
Penguji I



Prima Dwi Priyatno, B.A, M.E.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubedah, S.E, M.M.
Dekan



Ade Nur Rohim, S.H.I, M.E.I, CDIF
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 14 Januari 2025

***Determinants of Customer Decisions PT Bank Syariah Indonesia
Tbk in Jabodetabek***

By Erisha Putri

Abstract

The growth of Islamic banks has experienced rapid and positive developments. However, the market share of Islamic banking in Indonesia is still in a relatively very small category. To increase the market share of Islamic banks, it is necessary to understand what influences people to decide to become customers. The purpose of this study is to analyze how the influence of product quality, Islamic branding, halal lifestyle, and location on the decision to become a customer of Bank Syariah Indonesia in Greater Jakarta. The research method used is a quantitative method sourced from primary data. The data collection technique is to distribute a questionnaire through a google form with a sample of 120 respondents. The data analysis technique uses the PLS method in SmartPLS 4.0 software. The results of this study show that product quality, Islamic branding, halal lifestyle, and location have a positive and significant influence on the decision to become a BSI customer in Greater Jakarta. This research is expected to contribute to the development of Islamic banks' business strategies in meeting customer preferences and becoming an evaluation in providing better quality.

Keywords: *halal lifestyle, islamic branding, quality product, location*

Determinan Keputusan Menjadi Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk di Jabodetabek

Oleh Erisha Putri

Abstrak

Pertumbuhan bank syariah mengalami perkembangan yang pesat dan positif. Namun, pangsa pasar perbankan syariah di Indonesia masih termasuk kategori relatif sangat kecil. Untuk meningkatkan pangsa pasar bank syariah, perlu memahami apa saja yang memengaruhi masyarakat memutuskan menjadi nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas produk, *islamic branding*, gaya hidup halal, dan lokasi terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di Jabodetabek. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang bersumber dari data primer. Teknik pengumpulan data yaitu menyebar kuesioner melalui *google form* dengan jumlah sampel sebanyak 120 responden. Teknik analisis data menggunakan metode PLS pada software SmartPLS 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, *islamic branding*, gaya hidup halal, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah BSI di Jabodetabek. Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dalam pengembangan strategi bisnis bank syariah dalam memenuhi preferensi nasabah dan menjadi evaluasi dalam memberikan kualitas yang lebih baik.

Kata kunci: gaya hidup halal, *islamic branding*, kualitas produk, lokasi

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Senin , tanggal 06 Januari 2025, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa :

Nama : **Erisha Putri**

No.Pokok Mahasiswa : **2110116013**

Program : **Ekonomi Syariah S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Determinan Keputusan Menjadi Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk di Jabodetabek
Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / Tidak-Lulus ***)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Tati Handayani, SE, MM	Ketua	1.
2	Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd.,M.Si.,CDIF	Anggota I	2.
3	Prima Dwi Priyatno, B.A.,M.E.	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 06 Januari 2025
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprod. Ekonomi Syariah S.1

Ade Nur Rohip, M.E.I.,CDIF.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada hadirat Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Determinan Keputusan Menjadi Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk di Jabodetabek” dengan tepat waktu. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPNVJ, Ibu Dr. Jubaedah, S.E, M.M., kepada Ketua Program Studi S1 Ekonomi Syariah UPNVJ, Bapak Ade Nur Rohim, S.H.I, M.E.I, CDIF, kepada Bapak Prima Dwi Priyatno B.A, M.E. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan ilmu, arahan, dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini. Kepada Ibu Tati Handayani, S.E, M.M. selaku Ketua Penguji Skripsi dan kepada Bapak Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF selaku Penguji 1 yang telah memberikan masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini. Serta kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan berlangsung.

Di samping itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang paling dalam kepada kedua orang tua, yaitu Ibu Masitoh dan Bapak Ma'mun yang selalu memberi semangat, dukungan, kasih sayang yang tulus, dan doa kepada penulis, serta adik yang turut menyemangati penulis pula. Selain itu, terima kasih kepada teman-teman terdekat selama kuliah yaitu Pinkponk, yang telah berjuang bersama dari awal perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih pula kepada para responden yang telah bersedia membantu dalam mengisi kuesioner penelitian skripsi ini. Serta kepada siapapun yang pernah membantu penulis di masa kuliah 3,5 tahun di UPNVJ.

Penulis berharap penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan para pembaca.

Jakarta, 06 Januari 2025

Erisha Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Hasil Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Keputusan Menjadi Nasabah.....	11
2.1.2. Kualitas Produk.....	13
2.1.3. <i>Islamic Branding</i>	15
2.1.4. Gaya Hidup Halal.....	17
2.1.5. Lokasi.....	19
2.1.6. Perbankan Syariah.....	21
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya	21
2.3. Model Penelitian.....	31
2.4. Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	33
3.1.1. Definisi Operasional.....	33
3.1.2. Pengukuran Variabel	34
3.2. Populasi dan Sampel.....	36
3.2.1. Populasi.....	36
3.2.2. Sampel.....	36
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1. Jenis Data	37
3.3.2. Sumber Data.....	37
3.3.3. Pengumpulan Data	38
3.4. Teknik Analisis Data.....	38
3.4.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	38
3.4.2. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	39
3.4.3. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	40
3.4.4. Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	42
4.2. Deskripsi Data Penelitian	43
4.2.1. Deskripsi Data Responden.....	43
4.2.2. Analisis Statistik Deskriptif.....	47
4.3. Uji Hipotesis dan Analisis	52
4.3.1. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	52
4.3.2. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	57
4.3.3. Uji Hipotesis	58
4.4. Pembahasan	59
4.4.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah BSI	59
4.4.2. Pengaruh <i>Islamic Branding</i> Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah BSI ...	60
4.4.3. Pengaruh Gaya Hidup Halal Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah BSI..	62
4.4.4. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah BSI	63

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Simpulan.....	65
5.2. Keterbatasan Penelitian	65
5.3. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Total DPK Perbankan Syariah.....	2
Tabel 2. Matriks Penelitian Sebelumnya.....	28
Tabel 3. Skala Likert	35
Tabel 4. Pengukuran Variabel.....	35
Tabel 5. Interpretasi Nilai Presentase Responden	39
Tabel 6. Tingkat Reliabilitas Nilai Croanbach's Alpha	40
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	43
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan	46
Tabel 13. Outer Loading	53
Tabel 14. Average Variance Extracted (AVE)	56
Tabel 15. Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 16. R-Square.....	57
Tabel 17. Uji Hipotesis.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Perkembangan Aset Perbankan Syariah (dalam Miliar Rp).....	1
Gambar 2. Perbandingan Pangsa Pasar Perbankan Syariah dengan Konvensional	2
Gambar 3. Jumlah Nasabah Bank Umum Syariah.....	3
Gambar 4. Perbandingan Pangsa Pasar BSI dengan Perbankan Nasional	4
Gambar 5. Model Penelitian	31
Gambar 6. Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Y) ...	47
Gambar 7. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (X1)	48
Gambar 8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Islamic Branding</i> (X2)	49
Gambar 9 Tanggapan Responden Terhadap Gaya Hidup Halal (X3)	50
Gambar 10 Tanggapan Responden Terhadap Lokasi (X4)	51
Gambar 11. Output PLS	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan Mengikuti Sidang Skripsi

Lampiran 2. Lembar Kartu Monitoring Bimbingan Skripsi

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

Lampiran 4. Data Kuesioner 120 Responden

Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Responden

Lampiran 6. Hasil Analisis Deskriptif

Lampiran 7. Output Outer Model PLS

Lampiran 8. Hasil Output Model PLS