

**PENGARUH FAKTOR PEMICU TERJADINYA *DISPLACED  
COMMERCIAL RISK* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH UNTUK  
TETAP MENJADI NASABAH BANK SYARIAH DI SURABAYA**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA EKONOMI ISLAM  
DEPARTEMEN EKONOMI SYARIAH  
PROGRAM STUDI S-1 EKONOMI ISLAM**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2016**

**SKRIPSI**

**PRNGARUH FAKTOR PEMICU TERJADINYA *DISPLACED COMMERCIAL RISK* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH UNTUK TETAP MENJADI NASABAH BANK SYARIAH DI SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH:  
YONINDYA ROHMATUR A.  
NIM: 041211432010**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH  
DOSEN PEMBIMBING,**

  
**DINA FITRISIA SEPTIARINI, SE., MM., AK.**

**NIP. 197709192008012013**

**TANGGAL 17 Mei 2016**

**KOORDINATOR PROGRAM STUDI,**

  
**NOVEN SUPRAYOGI, SE., M.Si., Ak.**

**NIP. 197711052008121001**

**TANGGAL 17 Mei 2016**

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Yonindya Rohmatur A., 041211432010), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan dan penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 17 Mei 2016...



Yonindya Rohmatur A.

NIM: 041211430210

**DECLARATION**

I, (Yonindya Rohmatur A., 041211430201), declare that:

1. My thesis is genuine and thruly my own creation, and is not another's person work made under my name, not piracy and plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in Airlangga University or in any other universities/colleges.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly acknowledged or referred to by quoting the author's name and stated in the References.
3. This statement is true, if on the future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis, and regulation in Airlangga Unversity.

Surabaya, 17 Mei 2016.



Yonindya Rohmatur A.

NIM: 041211432010

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta Hidayah-Nya, sehingga memberikan penulis kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu. Shalawat serta Salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya, Skripsi ini berjudul **PENGARUH FAKTOR PEMICU TERJADINYA *DISPLACED COMMERCIAL RISK* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH UNTUK TETAP MENJADI NASABAH BANK SYARIAH DI SURABAYA**, merupakan salah satu persyaratan akademik untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.

Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa kasih sayang, semangat, bimbingan, dukungan materiil maupun moril serta doa orang-orang di sekitar saya yang selalu mengiringi setiap langkah dari kecil hingga saat ini. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis sampaikan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Ayahanda tercinta, H. Suyono dan Ibunda tercinta, Hj. Masfi'ana yang senantiasa mencurahkan kasih sayang, senantiasa mendoakan, memberikan motivasi, dan memberi nasihat kepada penulis.
2. Ibu Prof. Dr. Dian Agustia, SE.,M.Si.,Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya periode 2015-2020.

3. Bapak Dr. Raditya Sukmana, SE.,MA. selaku Ketua Departemen Ekonomi Syariah periode 2015-2016.
4. Bapak Noven Suprayogi, SE.,M.Si.,Ak. selaku koordinator program studi S1 Ekonomi Islam.
5. Ibu Dina Fitriasia Septiarini, SE.,MM.,Ak. selaku sekretaris departemen, dan selaku dosen pembimbing penulis yang telah mencurahkan pikiran, dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, serta juga selaku dosen wali penulis yang telah memberikan nasihat dalam masa perkuliahan selama ini. Terima kasih atas bimbingannya.
6. Dosen penguji penulis sewaktu sidang proposal yaitu Bapak Noven Suprayogi, Ibu Sylva Arif Rusmita, Ibu Puji Sucia Sukmaningrum, dan Ibu Lina yang telah memberi masukan dan saran pada penulis.
7. Dosen penguji penulis sewaktu sidang skripsi yaitu Ibu Fatin Fadhilah Hasib, SE., MSi., Ibu Achsanah Hedratmi, SE., M.Si., Ibu Atina Shofawati, SE., M.Si., dan Bapak Dr. Imron Mawardi, SP., M.Si., yang telah memberi masukan dan saran pada penulis.
8. Bapak/Ibu Jajaran Dosen Departemen Ekonomi Syariah Universitas Airlangga, atas ilmunya yang telah diberikan.
9. Staff departemen, pihak kemahasiswaan, dan pihak akademik yang telah memberikan kemudahan selama ini.
10. Saudara kandung penulis, Mbak Nita dan Mas Nanda yang telah memberi semangat, dukungan, dan doa.

11. Terima kasih kepada suami Mbak Nita yaitu Mas Rizal, dan istri Mas Nanda yaitu Mbak Ninik yang juga telah memberi semangat dan dukungan, serta Dek Asyraf dan Dek Syafina, keponakan-keponakan penulis yang selalu memberi keceriaan.
12. Keluarga besar Mekar Jaya yang telah memberikan segala kasih sayang dan keceriaan kepada penulis.
13. Pradipta Nugraha, orang spesial yang selalu memberi semangat. Terima kasih selalu bisa menghibur dan menenangkan hati penulis serta selalu menemani di saat suka maupun duka.
14. Sahabat penulis yang selalu menemani penulis setiap harinya, Penghuni Rumah Manyar dan NEED, Dita, Erda, Evy, Ruroh, Tirza, Dio, dan Hafizh. Terima kasih telah ramai dan tertawa bersama setiap hari, juga selalu memberi semangat.
15. Sahabat penulis semenjak menempuh bangku perkuliahan, NEARBY, Febrinda, Wardati, Yuliati, Ariska, Nabella, dan Bintang. Terima kasih atas waktu kebersamaannya, semoga persahabatan kita erat selalu sampai kapan pun.
16. Terima kasih kepada Bank Muamalat Surabaya yang telah membantu melancarkan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
17. Terima kasih kepada Esti dan teman-teman Ekis 2012 lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas pengalaman dan persahabatan selama kuliah, bangga menjadi keluarga besar EKIS 2012.

18. Teman-teman KKN BBM 51, Kelurahan Cengungklung, Kecamatan Gayam, Bojonegoro, Tunik, Ella, April, Mbak Iim, Mbak Tiffani, Husnah, Mbak Tirta, Mas Dharaf, Mas Ravi, dan Ipul. Terima kasih telah memberikan kenangan, kebersamaan yang tak terlupakan.

19. Terima kasih kepada Om Sin yang telah mengantar ke Surabaya dan menjemput penulis untuk pulang ke Lamongan setiap minggu.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam pengerjaan skripsi ini, namun demi kesempurnaan penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun. Akhir kata, kiranya skripsi ini dapat bermanfaat dalam memperkaya ilmu pendidikan.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Surabaya, 20 April 2016

Yonindya Rohmatur A.



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**PROGAM STUDI : EKONOMI ISLAM  
DAFTAR No. : .....**

**ABSTRAK  
SKRIPSI SARJANA EKONOMI ISLAM**

**NAMA : YONINDYA ROHMATUR A.  
NIM : 041211432010  
TAHUN PENYUSUNAN : 2015-2016**

**JUDUL:**

Pengaruh Faktor Pemicu Terjadinya *Displaced Commercial Risk* Terhadap Keputusan Nasabah untuk Tetap Menjadi Nasabah Bank Syariah di Surabaya

**ISI:**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tiga faktor pemicu terjadinya *Displaced Commercial Risk* (DCR) yaitu tingkat *return*, operasional bank, dan ekspektasi imbal hasil memiliki pengaruh secara parsial dan simultan terhadap keputusan nasabah untuk tetap menjadi nasabah di bank syariah.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif melalui kuesioner dengan menggunakan skala *likert* yang kemudian diolah dengan metode analisis regresi linier berganda dengan uji reliabilitas dan validalitas, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis. Alat statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh tiga faktor pemicu terjadinya *DCR* yaitu tingkat *return*, operasional bank, dan ekspektasi imbal hasil terhadap keputusan nasabah adalah *SPSS Statistics Version 20*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank di Surabaya. Sampel yang digunakan adalah 100 orang nasabah bank syariah yang memenuhi kriteria sampel yang ditetapkan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel tingkat *return*, operasional bank, dan ekspektasi imbal hasil berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, serta secara parsial tingkat *return* dan operasional bank berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, namun secara parsial ekspektasi imbal hasil berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan nasabah.

Kata Kunci : Tingkat *return*, Operasional bank, Ekspektasi imbal hasil, Keputusan nasabah

**MINISTRY OF RESEARCH, TECHNOLOGY, AND HIGHER  
EDUCATION FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**STUDY PROGRAM : ISLAMIC ECONOMICS  
LIST NUMBER :.....**

**ABSTRACT**

**ISLAMIC ECONOMICS BACHELOR DEGREE THESIS**

**NAME : YONINDYA ROHMATUR A.  
N.I.M. : 041211432010  
COMPOSING YEAR : 2015-2016**

**TITLE:**

*The Effect of Displaced Commercial Risk's Factor Triggers Toward Costumer's Decision to Remain As The Costumer of Sharia Bank in Surabaya*

**CONTENT:**

*This research is to know if the three factor triggers of Displaced Commercial Risk (DCR) which are rate of return, bank operational, and profit sharing expectation have affect partially and simultaneously to the decision of costumer to remain as the costumer of sharia.*

*The method used is quantitative methods through questionnaire using likert scale then processed by multiple linear regression analysis with reliability test and validity, classic assumption test, and hypothesis test. Statistic instrument used to know the affect of three factor triggers of DCR which are return step, bank's operational, and profit sharing expectation to the decision of costumer is SPSS Statistics Version 20. The population of this research is all sharia bank costumers in Surabaya. The sample used is 100 sharia bank's costumer who comply the criteria sample assigned.*

*The result of this research showed that simultaneously rate of return, bank's operational, and profit sharing expectation significantly affect to the decision of costumer, and partially the rate of return and bank's operational significantly affect to the decision of costumer, but partially the expectation of profit sharing not significantly affects to the decision of costumer.*

*Keywords : Rate of return, Bank operational, Profit sharing expectation, Decision of costumer*

وزارة البحوث التكنولوجية والتعليم العالي  
ولكن ليس لعائد المتوقع أثر كبير جزئي في قرارات العملاء.

كلية الإقتصادية و التجارية جامعة إيرلانغا

شعبة : الإقتصاد الإسلامي  
رقم التسجيل : .....

### الملخص

### بحث علمي خريج الإقتصاد الإسلامي

اس : يوننديا رحمة أ.  
رقم القيد : 041211432010  
سنة الإعداد : 2015 – 2016

الموضوع:  
تأثير تحديات انتقال المخاطر في قرارات العملاء لكي تكون العملاء عملاء  
دائمة في بنك شريعة

المحتويات:  
يهدف البحث إلى معرفة هل لثلاثة عوامل وجود تحديات انتقال المخاطر  
(درجة العودة وعملية البنك وعائد المتوقع) أثر جزئي و متزامنا في قرارات  
العملاء لكي تكون العملاء عملاء دائمة في بنك شريعة.  
استخدم البحث منهج الكمي عن طريق الاستطلاع باستخدام مقياس  
ليكرت مع طريقة تحليل الانحدار الخطي المتعدد ويجري الاختبار باختبار الثبات  
والصدق والافتراض التقليدي والفرضية. أدوات الإحصاء المستخدم لمعرفة  
عوامل وجود تحديات انتقال المخاطر (درجة العودة وعملية البنك وعائد  
المتوقع) في قرارات العملاء هو س.ب.س. إصدار 2.0 . المجتمع لهذا البحث  
هو جميع عملاء البنوك في سورابايا. أما العينات المستخدمة هي مائة عملاء من  
عملاء البنوك الذين لهم خصائص العينات المقررة.  
تدل نتائج البحث على أن لدرجة العودة وعملية البنك وعائد المتوقع أثرا كبيرا  
متزامنا في قرارات العملاء. ولدرجة العودة وعملية البنك أثر كبير جزئي في  
قرارات العملاء

كلمات المرور : درجة العودة، وعملية البنك، عائد المتوقع، قرارات العملاء.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan adalah Sistem Transliterasi Arab-Latin. Berdasarkan SKB Menteri Agama dan Menteri P&K RI no. 158/1987 dan No. 0543 b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

### 1. Konsonan Tunggal

No.	Arab	Latin	Keterangan
1	ا	-	Tidak dilambangkan
2	ب	b	-
3	ت	t	-
4	ث	ṡ	s (dengan titik di atasnya)
5	ج	j	-
6	ح	ḥ	h (dengan titik di bawahnya)
7	خ	kh	-
8	د	d	-
9	ذ	ḏ	z (dengan titik di atasnya)
10	ر	r	-
11	ز	z	-
12	س	s	-
13	ش	sy	-
14	ص	ṣ	s (dengan titik di atasnya)
15	ض	ḍ	d (dengan titik di bawahnya)
16	ط	ṭ	t (dengan titik di bawahnya)

17	ظ	ḍ	z (dengan titik di bawahnya)
18	ع	’	Koma terbalik terletak di atas
19	غ	g	-
20	فا	f	-
21	ق	q	-
22	ك	k	-
23	ل	l	-
24	م	m	-
25	ن	n	-
26	و	w	-
27	ه/هـ	h	-
28	ء	’	Apostrof
29	ي	y	-

## 2. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda *syiddah* ( ) ditulis rangkap.

Contoh: *innahu* ditulis *innahu*

## 3. *Tā’marbūtah* di akhir kata

3.1. Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya.

Contoh: *jamā’ah* ditulis *jamā’ah*

3.2. Bila dihidupkan ditulis t

Contoh: *maktabatu’l-jāmi’ah* ditulis *maktabatu’l-jāmi’ah*

#### 4. Vokal Panjang

*Fathah* (baris di atas) di tulis ā, *kasrah* (baris di bawah) di tulis ī, serta *dammah* (baris di depan) ditulis dengan ū. Misalnya; الناس ditulis *an-nās*.

#### 5. Vokal pendek yang berurutan dipisahkan dengan tanda pisah (-)

شيء قدير ditulis *syai-in qadīr*

#### 6. Kata Sandang Alif+Lam

Bila Alif + lam diikuti oleh huruf-huruf qamariyah, yang terkumpul dalam kata (alif, b, g, y, h, j, k, w, kh, f, ' , q, m, t) ditulis *al*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiyah (huruf hijaiyah selain huruf qamariyah), huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya.

#### 7. Kata dalam Rangkaian Frasa atau Kalimat, misalnya:

Penghubung antar kata menggunakan tanda petik ('), sedangkan penghubung dalam satu kata menggunakan tanda pisah (-).

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ dibaca *bismi 'l-Lāhi 'r-rahmāni 'r-rahīm*

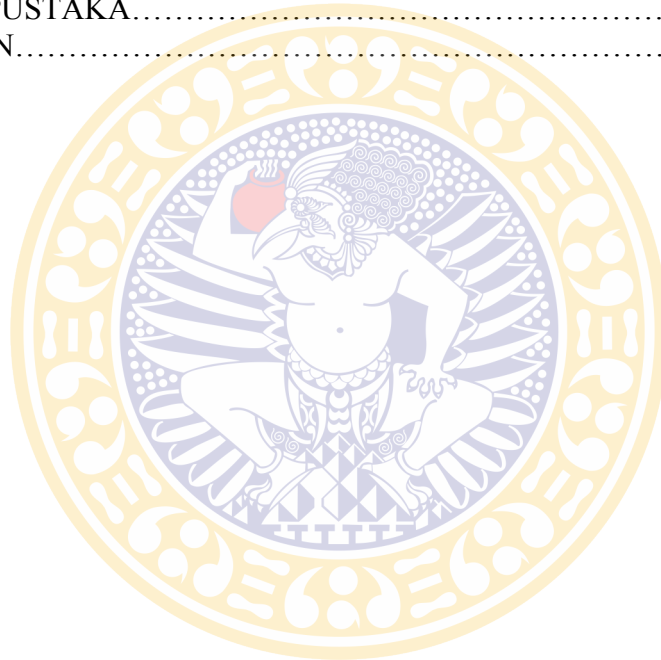
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
<i>DECLARATION</i> .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
المخلص.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR RUMUS.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Pustaka.....	13
2.1.1 Bank Syariah.....	13
2.1.1.1 Pengertian Bank Syariah.....	13
2.1.1.2 Jenis-jenis Bank Syariah.....	15
2.1.1.3 Produk Penghimpun Dana Perbankan Syariah.....	19
2.1.2 Risiko.....	25
2.1.2.1 Pengertian Risiko.....	25
2.1.2.2 Risiko dalam Sudut Pandang Islam.....	27
2.1.2.3 Jenis-jenis Risiko Bank Syariah.....	28
2.1.3 <i>Displaced Commercial Risk (DCR)</i> .....	34
2.1.3.1 Pengertian DCR.....	34
2.1.3.2 Penyebab DCR.....	35
2.1.3.3 Dampak DCR.....	36
2.1.4 Pengertian Keputusan.....	37
2.1.5 Teori Keputusan.....	37
2.1.6 Perilaku Konsumen.....	41
2.1.6.1 Faktor-faktor Apa yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	41
2.1.6.2 Konsumen dan Perilaku Konsumen dalam Islam.....	43
2.1.7 Hubungan Antar Variabel.....	45

2.1.7.1 Hubungan Tingkat <i>Return</i> , Opeasional Bank, dan Ekspektasi Imbal Hasil Terhadap Keputusan Nasabah.....	45
2.1.7.2 Hubungan Tingkat <i>Return</i> Terhadap Keputusan Nasabah.....	46
2.1.7.3 Hubungan Operasional Bank Terhadap Keputusan Nasabah.....	47
2.1.7.4 Hubungan Ekspektasi Imbal Hasil Terhadap Keputusan Nasabah.....	48
2.2 Hipotesis.....	49
2.3 Penelitian Terdahulu.....	49
2.4 Model Analisis.....	52
2.5 Kerangka Berfikir.....	54
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	56
1.1 Jenis Penelitian.....	56
1.2 Identifikasi Variabel.....	56
1.3 Definisi Operasional.....	57
1.4 Jenis dan Sumber Data.....	62
1.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	63
1.5.1 Teknik Pengambilan Sampel.....	63
1.5.2 Populasi dan Sampel.....	63
1.5.3 Pengumpulan Data.....	64
1.5.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	65
1.6 Teknik Analisis Data.....	65
1.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
1.6.2 Uji Gejala Penyimpangan Regresi Berdasarkan Uji Asumsi Klasik.....	66
1.6.3 Alat Uji Hipotesis.....	69
1.6.4 Koefisien Determinasi.....	70
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	71
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	73
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Bank.....	75
4.2.4 Deskripsi Variabel.....	77
4.2.4.1 Deskripsi Variabel Eksogen.....	78
4.2.4.2 Deskripsi Variabel Endogen.....	80
4.5 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	82
4.5.1 Uji Validitas Data.....	82
4.5.2 Uji Reliabilitas Data.....	84
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	85
4.6.1 Uji Normalitas.....	85
4.6.2 Uji Heteroskedastisitas.....	86
4.6.3 Uji Multikolinearitas.....	87
4.6.4 Uji Autokorelasi.....	88
4.7 Analisi Regresi Linier Berganda.....	89
4.8 Uji Hipotesis.....	91
4.8.1 Uji F ( <i>F-test</i> ).....	91



4.8.2 Uji t ( <i>t-test</i> ).....	92
4.8.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	94
4.9 Pembahasan.....	94
4.9.1 Pengaruh Tingkat <i>Return</i> , Operasional Bank, dan Ekspektasi Imbal Hasil Terhadap Keputusan Nasabah.....	95
4.9.1 Pengaruh Tingkat <i>Return</i> Terhadap Keputusan Nasabah.....	97
4.9.2 Pengaruh Operasional Bank Terhadap Keputusan Nasabah.....	100
4.9.3 Pengaruh Ekspektasi Imbal Hasil Terhadap Keputusan Nasabah.....	102
 BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	105
5.2 Saran.....	106
 DAFTAR PUSTAKA.....	 107
LAMPIRAN.....	112



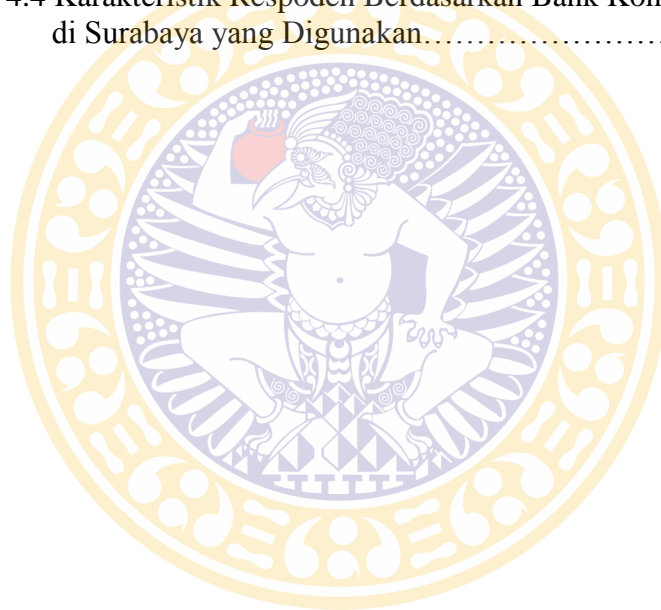
## DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Perkembangan Jaringan Kantor Bank Syariah.....	4
2. Tabel 1.2 Tingkat Inflasi Tahun 2012-2014.....	9
3. Tabel 2.1 Tabel Eksposur Risiko Perbankan.....	32
4. Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	51
5. Tabel 3.1 Tabel Skala Likert.....	62
6. Tabel 4.1 Kategori Penelitian.....	78
7. Tabel 4.2 Distribusi Tanggapan Responden Atas Variabel Tingkat Return ( $X_1$ ), Operasional Bank ( $X_2$ ), dan Ekspektasi Imbal Hasil ( $X_3$ ).....	78
8. Tabel 4.3 Distirbusi Tanggapan Responden Atas Indikator Variabel Keputusan Nasabah (Y).....	81
9. Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Penelitian.....	83
10. Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	84
11. Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	86
12. Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	87
13. Tabel 4.8 Hasil Uji Mulikolinieritas.....	88
14. Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi.....	89
15. Tabel 4.10 Regresi Linier Berganda.....	90
16. Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	92
17. Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	93
18. Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi.....	94



## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian Jasa Bank Syariah.....	40
2. Gambar 2.2 Pengaruh Simultan Tingkat <i>Return</i> ( $X_1$ ), Operasional Bank ( $X_2$ ), dan Ekspektasi Imbal Hasil ( $X_3$ ) Terhadap Keputusan Nasabah (Y).....	53
3. Gambar 2.3 Pengaruh Parsial Tingkat <i>Return</i> ( $X_1$ ), Operasional Bank ( $X_2$ ), dan Ekspektasi Imbal Hasil ( $X_3$ ) Terhadap Keputusan Nasabah (Y).....	53
4. Gambar 2.4 Kerangka Berfikir.....	54
5. Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
6. Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
7. Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Bank Syariah di Surabaya yang Digunakan.....	75
8. Gambar 4.4 Karakteristik Respoden Berdasarkan Bank Konvensional di Surabaya yang Digunakan.....	76



## DAFTAR RUMUS

1. Rumus 2.1 Persamaan Model Analisis.....	52
2. Rumus 3.1 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	66
3. Rumus 3.2 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	66
4. Rumus 4.1 Rumus Interval Kelas.....	77
5. Rumus 4.2 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	90
6. Rumus 4.3 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	90



## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: KUISIONER PENELITIAN
- LAMPIRAN 2: HASIL JAWABAN RESPONDEN
- LAMPIRAN 3: HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
- LAMPIRAN 4: HASIL UJI ASUMSI KLASIK
- LAMPIRAN 5: HASIL UJI HIPOTESIS
- LAMPIRAN 6: DOKUMENTASI

