

**“PENGARUH DIFERENSIASI DAN (PENJUALAN PRIBADI)
PERSONAL SELLING TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI
NASABAH
PADA BPR SYARIAH”
(Studi Kasus Pada BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata 1 (S1)
Dalam Ilmu Syari’ah (Ekonomi Islam)



Oleh:

ULFATUL JANNAH
092411180

**FAKULTAS SYARI’AH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2013**

DR. Ali Murtadlo, M.Ag
Logok RT. 4 RW. 1, Donosari
Patebon, Kendal

H. Johan Arifin, S. Ag, M.M
Perum BPI Blok D No. 1, Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.
Hal : Naskah Skripsi
An. Sdr. Ulfatul Jannah

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah saudara :

Nama : Ulfatul Jannah
NIM : 092411180
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul : PENGARUH DIFERENSIASI DAN *PERSONAL SELLING*
TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PADA
BPR SYARI'AH (Studi Kasus pada BPRS Bina Amanah Satria
Kantor Kas Bumiayu)

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi tersebut dapat segera dimunaqasahkan.
Demikian harap maklum adanya.

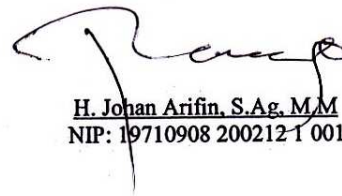
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Semarang, 2 Desember 2013
Pembimbing II



DR. Ali Murtadlo, M.Ag
NIP: 19710830 199803 1 003



H. Johan Arifin, S. Ag, M.M
NIP: 19710908 200212 1 001

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lampiran angket
Lampiran 2 : Wawancara
Lampiran 3 : Daftar seluruh jawaban atas angket
Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 5 : Output Regresi Berganda dari 95 Responden
Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

*Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan, Telp/Fax. (024) 7601291 / 7624691
Semarang 50185*

PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Ulfatul Jannah
NIM : 092411180
Judul : Pengaruh Diferensiasi dan Penjualan Pribadi (*Personal Selling*) terhadap Kaputusan menjadi Nasabah di BPR Syari'ah (Studi Kasus pada BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu)

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang dan inyatakan lulus pada tanggal:


18 Desember 2013

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2013/2014

Semarang, 18 Desember 2013

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang


Dr. H. Ali Imron, M. Ag
NIP. 19730730 200312 1 003


H. Johan Arifin, S.Ag/MM
NIP. 19710908 200212 1 001

Penguji I

Penguji II


H. Ade Yusuf Mujaddid, M. Ag
NIP. 19760119 199803 1 002


Drs. H. Nur Khoirin M. Ag
NIP. 19630801 199203 1 001

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Ali Murtadlo, M.Ag
NIP. 19710830 199803 1 003


H. Johan Arifin, S.Ag, MM
NIP. 19710908 200212 1 001

MOTTO



Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah (dalam membuat) kebaikan. di mana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.(QS Al Baqarah: 148)¹

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Proses keputusan pembelian.....	45
Gambar 2.2. Kerangka pemikiran teoritik.....	56
Gambar 4.1. Struktur Organisasi BPRS Bina Amanah Satria..	88
Gambar 4.2. Jenis Usia Responden.....	105
Gambar 4.3. Jenis Kelamin Responden	106
Gambar 4.4. Jenis Pendidikan Responden	109
Gambar 4.6. Jenis Pekerjaan Responden	111
Gambar 4.7. Uji Heteroskedastisitas Scatter Plot.....	132
Gambar 4.8. Uji Normalitas Grafik Histogram.....	133
Gambar 4.9. Uji Normal Probability Plot.....	134

¹Departemen Agama RI, *Al Quran Terjemah Perkata*, Bandung: Syaamil International, 2007, hlm. 23

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perkembangan nasabah BPRS BAS tahun 2009-2012	10
Tabel 1.2. Perkembangan Nilai Tabungan, Deposito dan Pembiayaan	11
Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian.....	65
Tabel 4.1. Jenis usia responden	104
Tabel 4.2. Jenis kelamin responden.....	105
Tabel 4.3. Jenis pendidikan responden.....	107
Tabel 4.4. Jumlah pendapatan responden	108
Tabel 4.5. Jenis pekerjaan responden	110
Tabel 4.6. Skor kuesioner variabel X_1	112
Tabel 4.7. Skor kuesioner variabel X_2	117
Tabel 4.8. Skor kuesioner variabel Y	122
Tabel 4.9. Hasil uji validitas variabel instrumen.....	125
Tabel 4.10. Hasil uji reliabilitas variabel instrumen.....	126
Tabel 4.11. Uji Regresi linier berganda.....	127
Tabel 4.12. Uji Multikolonierity	129
Tabel 4.13. Uji Autokorelasi	130
Tabel 4.14. One Sample Kolmogorov Smirnov	134
Tabel 4.15. Uji Pengaruh Simultan R^2	136
Tabel 4.16. Uji F Test	137
Tabel 4.17. Uji T Test	138

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya tulis skripsi ini teruntuk :

1. Bapak dan Ibuku, atas ka^{iv} ing, pengorbanan, perhatian, dan keikhlasan yang tak terhitung serta do'anya yang tak pernah henti untuk kesuksesan putrinya. Restu kalian adalah segalanya bagiku.
2. Kakak- kakakku, terimakasih telah membantu dan menyupportku, semoga harapan kalian padaku dapat terwujud.
3. Ponakan-ponakanku yang sudah menjadi pelipurku, semoga kalian bisa menjadi lebih baik dariku
4. Sahabat-sahabatku bibi Aam, Titin, Bunda Meta, Ruroh, Via (Pinul), Yuyu Ria dan lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikanku semangat yang luar biasa, jarak yang memisahkan tak menjadi penghalang tali silaturahmi kita.
5. Seluruh teman seperjuangan khususnya EIE Renovatio (Maryatun, Jeki, Nikmah, Wiwin, Mimi, Mas Iyan, Umni, Tuti, Ustadzah Ocyd, Sovy, Bu Guru Ulya dan lain-lain) akhirnya perjuangan yang kita lakukan selama ini berakhir dengan indah, sukses buat kita semua.
6. Keluarga besar Posko 51 KKN angkatan 60, adanya kalian memberikan warna lebih dalam hidupku.
7. Keluarga besar kos Alfin Faza serta Bapak Ibu Abduh yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada penulis.

I V KASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, Penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 3 Desember 2013

Deklarator

Ulfatul Jannah

NIM. 092411180

4.3.2. Penjualan Pribadi (<i>Personal Selling</i>)	116
4.3.3. Keputusan Menjadi Nasabah	121
4.4. Uji Validitas	124
4.5. Uji Reliabilitas.....	126
4.6. Persamaan Regresi Berganda	127
4.7. Uji Asumsi Klasik	128
4.7.1. Uji Multikolonieritas	128
4.7.2. Uji Autokorelasi	130
4.7.3. Uji Heteroskedastisitas	131
4.7.4. Uji Normalitas	132
4.8. Uji Hipotesis	135
4.8.1. Koefesien Determinasi.....	135
4.8.2. Uji Simultan (F Test).....	136
4.8.3. Uji Parsial (t test)	138
4.9. Pembahasan	141

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	144
5.2. Saran	145
5.3. Penutup	146

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

3.5.4.3. Uji Heteroskedastisitas	74
3.5.4.4. Uji Normalitas	74
3.5.5. Uji Hipotesis	76
3.5.5.1. Koefisien Determinasi	76
3.5.5.2. Uji Simultan (F Test).....	77
3.5.5.3. Uji Parsial (t test)	77
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	79
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	79
4.1.1.1. Profil BPRS Bina Amanah Satria	79
4.1.1.2. Visi, Misi, Motto, dan Budaya Kerja BPRS Bina Amanah Satria.....	86
4.1.1.3. Struktur Organisasi BPRS Bina Amanah Satria	88
4.1.1.4. Produk-produk BPRS Bina Amanah Satria	91
4.1.1.4.1. Penghimpunan Dana	91
4.1.1.4.2. Penyaluran Dana	98
4.2. Karakteristik Responden	103
4.2.1. Usia Responden	104
4.2.2. Jenis Kelamin Responden	105
4.2.3. Jenis Pendidikan Responden	106
4.2.4. Besar Pendapatan Responden	108
4.2.5. Jenis Pekerjaan Responden	110
4.3. Deskriptif Variabel Penelitian	111
4.3.1. Diferensiasi	112

ABSTRAK

Dengan berdirinya banyak lembaga keuangan di Bumiayu menyebabkan persaingan semakin ketat. BPRS Bina Amanah Satria merupakan salah satu lembaga keuangan yang berdiri di Bumiayu dan keberadaannya di apit oleh banyak lembaga keuangan yang lain. Dalam kondisi semacam ini, para bankir berusaha keras dengan melakukan rumusan strategi pemasaran dan promosi produk untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Salah satunya dengan melakukan diferensiasi baik dari segi produk, pelayanan, maupun yang lainnya dan promosi. Dalam hal promosi, penjualan pribadi (*personal selling*) merupakan metode atau strategi pemasaran yang paling mudah untuk mempengaruhi dalam keputusan pembelian agar terjadi transaksi penjualan. Fenomena inilah yang mendorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Diferensiasi dan Penjualan Pribadi (*personal selling*) terhadap keputusan menjadi nasabah di BPRS Bina Amanah Satria”.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah diferensiasi dan penjualan pribadi (*personal selling*) memiliki pengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di BPRS Bina Amanah Satria Bumiayu. Pada penelitian ini diharapkan akan memberikan informasi dan masukan berkaitan dengan upaya menarik calon nasabah ataupun mempertahankan nasabah yang sudah ada dengan meningkatkan strategi diferensiasi dan kinerja penjualan pribadi (*personal selling*) agar tetap bisa bertahan dalam persaingan yang kian meningkat.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dimana terdapat dua variabel yaitu diferensiasi dan penjualan pribadi (*personal selling*) sebagai variabel bebas (*independent*) dan keputusan nasabah sebagai variabel terikat (*dependent*). Dengan menggunakan sumber data diantaranya data primer, sekunder, populasi dan sampel. Metode yang digunakan adalah dengan wawancara, menyebar angket (kuesioner) kepada sejumlah responden yaitu nasabah BPRS Bina Amanah Satria Bumiayu, dan dokumentasi data. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan metode analisis regresi berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas yaitu diferensiasi dan penjualan pribadi (*personal selling*)

dengan variabel terikat yaitu keputusan menjadi nasabah secara parsial dan simultan.

Dari hasil penelitian tersebut, menunjukkan bahwa diferensiasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah dengan melihat uji t, dimana nilai t hitung sebesar 2,260, dan penjualan pribadi (*personal selling*) berpengaruh signifikan dengan nilai t hitung 7,915. Sedangkan hasil uji secara simultan menunjukkan bahwa diferensiasi dan penjualan pribadi (*personal selling*) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah dengan diperoleh nilai F hitung sebesar 97,524.

Kata kunci: Diferensiasi, Penjualan Pribadi (*personal selling*), dan Keputusan menjadi Nasabah

2.3.2. Penjualan Pribadi (<i>Personal Selling</i>)	34
2.3.3. Fungsi Penjualan Pribadi (<i>Personal Selling</i>)	37
2.3.4. Tugas Personal Selling	39
2.4. Keputusan Pembelian	41
2.4.1. Perilaku Konsumen	41
2.4.2. Proses Keputusan Pembelian	42
2.4.3. Jenis Keputusan Membeli Konsumen dan Keterlibatannya	49
2.5. Tinjauan Pustaka	52
2.6. Kerangka Pemikiran Teoritik	56
2.7. Hipotesis	56

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Sumber Data	58
3.2. Populasi dan Sampel.....	59
3.3. Teknik Pengumpulan Data	62
3.3.1. Kuesioner	62
3.3.2. Wawancara	63
3.3.3. Dokumentasi	64
3.4. Variabel Penelitian dan Pengukuran.....	65
3.5. Teknis Analisis Data.....	68
3.5.1. Uji Validitas	68
3.5.2. Uji Reliabilitas	69
3.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda	70
3.5.4. Uji Asumsi Klasik.....	71
3.5.4.1. Uji Multikolinearitas	71
3.5.4.2. Uji Autokorelasi	73

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vi
HALAMAN ABSTRAK.....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN DAFTAR ISI	xii
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	xvi
HALAMAN GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang masalah	1
1.2. Rumusan masalah	13
1.3. Tujuan penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	14
1.5. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pemasaran Bank Syari'ah	17
2.2. Diferensiasi	22
2.2.1. Pengertian Diferensiasi	22
2.2.2. Macam-macam Diferensiasi	27
2.3. Bauran Promosi	31
2.3.1. Pengertian Bauran Promosi	31

KATA PENGANTAR *Bismillahirrahmanirrahim*

Alhamdulillah dengan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH DIFERENSIASI DAN PENJUALAN PRIBADI (*PERSONAL SELLING*) TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BPR SYARI’AH (Studi Kasus di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu)”** dengan baik tanpa kendala yang berarti. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta para sahabat dan Ahli Baitnya.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) dalam jurusan Ekonomi Islam Fakultas syari’ah dan Ekonomi Islam IAIN Walisongo Semarang.

Penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan banyak pihak baik dalam ide, kritik, saran serta bimbingan maupun dalam bentuk lainnya. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebagai penghargaan atas peran sertanya dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag. selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr. Ali Murtadlho, M.Ag, selaku ketua Prodi Ekonomi Islam sekaligus sebagai pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, arahan serta kritik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak H. Nur Fatoni, M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Prodi Ekonomi Islam atas pengarahannya dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak H. Johan Arifin S.Ag, M.M selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan banyak saran dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat sesegera mungkin menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Miftah A.F., M.Ag. selaku dosen wali yang telah banyak mengarahkan dan membimbing penulis.
7. Segenap Bapak dan Ibu dosen Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Walisongo Semarang yang telah membekali penulis dengan banyak ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

8. Bapak Anggoro Wignyo Saputro SE, selaku Direktur Kantor Pusat dan Ibu Kunarti selaku Kepala Kantor Kas BPRS Bina Amanah Satria Bumiayu dan seluruh karyawan yang telah memberikan izin, fasilitas dan waktunya kepada penulis sehingga penelitian ini berjalan lancar.
9. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis sendiri dan bagi para pembaca pada umumnya. Aamiin.

Semarang, 3 Desember 2013

Penulis

Ulfatul Jannah
NIM.092411180