

PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK DAN *PERSONAL SELLING* PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KCU LETKOL ISKANDAR PELEMBANG



Oleh :

AHADIA

NIM. 1656300009

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar
Serjana Ekonomi Islam (S.E)
Palembang 2022**



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidin'ikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir E.4


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

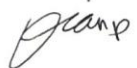
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH


Nama : AHADIA
NIM : 1656300009
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Produk dan *Personal Selling* perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah di bank Sumsel Babel Syariah KCU Letkol Iskandar Palembang


Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal:


PANITIA UJIAN SKRIPSI


Tanggal Pembimbing Utama : Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M
t.t : 

Tanggal Pembimbing Kedua : Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I
t.t : 

Tanggal Penguji Utama : Dr. Said Abdullah Syahab, M.H.I
t.t : 

Tanggal Penguji Kedua : Iceu Sri Gustiana, SS., M.M
t.t : 

Tanggal Ketua : Dr. Maftukhatulosolikhah, M.ag
t.t : 

Tanggal Sekretaris : M. Iqbal, M.E
t.t : 

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : AHADIA

Nim : 1656300009

Jenjang : S1 Perbankan Syariah

Menyatakan, bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, 24 Oktober 2022

Saya yang menyatakan,



NIM. 1656300009



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamualaikum Wr. Wb.

Disampaikan dengan Hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul:

Pengaruh Pengetahuan Produk dan *Personal Selling* Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KCU Letkol Iskandar Palembang

Yang ditulis Oleh:

Nama : AHADIA
NIM : 1656300009
Program : SI Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa Skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada fakultas ekonomi dan bisnis Islam untuk diajukan dalam ujian *Komprehensif* dan ujian *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu 'alaikum, Wr. Wb.

Palembang, 27 Agustus 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M
NIP: 197912232009121002

Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I
NIP. 199212022018012004



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi** Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : AHADIA
NIM / Program Studi : 1656300009 / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Produk dan *Personal Selling*
perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah di
bank Sumsel Babel Syariah KCU Letkol Iskandar Palembang

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, 25 November 2022

Penguji Utama

Penguji Kedua

Dr. Sa'id Abdullah Svahab, M.H.I
NIDN. 0226037702

Iceu Sri Gustiana, SS., M.M
NIDN. 2029089301

**Mengetahui
Wakil Dekan I**

Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si., Ak., CA

NIP. 197504082003122001

MOTTO

*Kesuksesan dapat diraih dengan cara kerja keras
dan doa, kerna tidak ada orang sukses tanpa
usaha dan berkerja*

(Penulis)

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada
kemudahan, maka apabila kamu telah selesai
(dari suatu urusan) kerjakanlah dengan
sesungguh-sungguhnya (urusan) yang lain dan
hanya kepada Tuhanlah hendaknya kamu
berharap.”*

(QS. Al-Insyirah : 6-8)

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan
sesuai dengan
kesanggupannya.”*

(QS. Al-Baqarah : 206)

*“Tidak ada kata terlambat untuk berubah lebih baik
kecuali nafasmu telah berhenti bekerja dan jantungmu
tidak berdetak lagi”*

(Penulis)

ABSTRAK

AHADIA, 1656300009, Pengaruh Pengetahuan Produk Dan *Personal Selling* Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Sumsel Babel Syariah KCU Letkol Iskandar Palembang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Untuk Mengetahui Pengaruh Pengetahuan Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di bank Sumsel Babel Syariah KCU Letkol Iskandar Palembang (2) Mengetahui Pengaruh *Personal Selling* Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di bank Sumsel Babel Syariah KCU Letkol Iskandar Palembang (3) Mengetahui Pengaruh Pengetahuan Produk Dan *Personal Selling* Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di bank Sumsel Babel Syariah KCU Letkol Iskandar Palembang.

Populasi penelitian ini adalah nasabah bank Sumsel Babel Syariah KCU Letkol Iskandar Palembang. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan, teknik *accidental sampling* sebanyak 99 responden. Teknik analisis data menggunakan, analisis deskriptif data, uji validitas, dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik penelitian ini meliputi : normalitas, linearitas, multikolinearitas, dan Heteroskedastisitas. Teknik analisis data untuk menjawab hipotesis menggunakan uji koefisien determinasi R^2 , Analisis berganda, Uji t (parsial) dan Uji F (simultan). Sedangkan alat untuk mengelola data menggunakan SPSS versi 25

Berdasarkan analisis data hasil menunjukkan bahwa Pengetahuan Produk dan *Personal Selling* terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank Sumsel Babel Syariah KCU Letkol Iskandar Palembang.

Kata kunci : Pengetahuan Produk, *Personal Selling*, dan Keputusan Menjadi Nasabah

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi yang dipakai dalam skripsi ini adalah Pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

ruf Arab	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba>'	B	-
ت	Ta>'	T	-
ث	S a>'	S	dengan titik di atasnya
ج	Ji>m	J	-
ح	H{a>'	H{	dengan titik di bawahnya
خ	Kha>'	Kh	-
د	Da>l	D	-
ذ	Z a>l	Z	dengan titik di atasnya
ر	Ra>'	R	-
ز	Za>'	Z	-
س	Si>n	S	-
ش	Syi>n	Sy	-
ص	S{a>d	S{	dengan titik di bawahnya
ض	D{a>d	D{	dengan titik dibawahnya
ط	T{a>'	T{	dengan titik di bawahnya
ظ	Z{a>'	Z{	dengan titik di bawahnya
ع	'Ain	'	koma terbalik di atasnya
غ	Gain	G	-
ف	Fa>'	F	-
ق	Qa>f	Q	-
ك	Ka>f	K	-
ل	La>m	L	-
م	Mi>m	M	-

ن	Nu>n	N	-
و	Wa>wu	W	-
هـ	Ha>'	H	-
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya>'	Y	-

B. Ta'Marbuthah

1. Ta' marbuthah sukun ditulis b contoh **بعبادة** ditulis bi'idabah.
2. Ta' marbuthah sambung ditulis **بربعبادة** ditulis bil'ibadatirabbih.

C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal

- a. Fathah() =a
- b. Kasrah () =i
- c. Dhammah() =u

2. Vokal Rangka

- A. (اي) = ay
- B. (ي--) =iy
- C. (او) =aw
- D. (و--) = uw

3. Vokal Panjang

- a. (ا) =a
- b. (ي) =i

c. (ﻭ) =u

i. **Kata Sandang**

Penulis al qamariyyah dan al syamsiyyah menggunakan al-:

- a. Al qamariyah contohnya : “**الحمد**” ditulisal-hamd.
- b. Al syamsiyah contohnya : “**النمل**” ditulisal-naml.

ii. **Daftar Singkatan**

H = Hijriyah

M = Masehi

h. = halaman

swt. = subhanahu wa ta`ala

saw. = sall Allah `alaih wa sallam

QS. = al-Qur`an Surat

HR = Hadis Riwayat

Terj. = terjemahan.

iii. **Lain-lain**

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata ijmak, nas, dll) tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tsb

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa pencipta dan pemelihara semesta alam, karena berkat rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Produk dan *Personal Selling* Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KCU Letkol Iskandar Palembang”**. Sholawat beserta salam semoga senantiasa Allah SWT limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya serta sahabat-sahabatnya dan para pengikutnya yang setia hingga hari pembalasan.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) dalam bidang S1 Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

Selanjutnya penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini banyak hambatan dan rintangan terutama masalah literature, penulis juga banyak mendapatkan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tuaku tercinta (Rozak dan Nurmi), yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan doa.

2. Ibu Prof. DR. Nyayu Khodijah, S.AG., M.SI selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Heri Junaidi, M.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dr. Chandra Zaki Maulana, M.M. selaku ketua Prodi S1 Perbankan Syariah dan juga sebagai Pembimbing 1 saya dan ibu Dian Pertiwi S.E.I, M.S.I selaku Sekretaris Prodi S1 Perbankan Syariah dan juga sebagai pembimbing 2 saya, serta staf Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Erdah Litriani SE.M. EC.Dev selaku Penasehat Akademik yang selalu mengontrol perkembangan pembelajaran penulis selama masa perkuliahan berlangsung.
6. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang S1 Perbankan Syariah dalam memberikan ilmu dan bantuannya selama ini.
7. Bapak Syofian Hakim selaku Wakil Pimpinan Cabang dan seluruh Karyawan serta Staf Bank Sumsel Babel Syariah Tbk Cabang Palembang yang telah membantu dalam menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan SPS dan EKI 2016, Semoga semangat dan perjuangan kita dalam menambah ilmu dapat bermanfaat bagi orang banyak

9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi dan perkuliahan penulis dari awal sampai akhir

Demikianlah, laporan ini saya buat. Namun sebagai manusia yang memiliki keterbatasan, kekurangan dan kesalahan yang tak dapat dihindari. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk untuk mencapai kesempurnaan dan hasil yang terbaik. Semoga dapat bermanfaat untuk kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Palembang, 2022
Penulis,

AHADIA
NIM 1656300009

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
NOTA DINAS.....	v
IZIN PENJILIDAN.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Kegunaan Penelitian	11
F. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	
A. <i>Theory Of Planned Behavior</i>	14
B. Pengambilan Keputusan	16
C. Pengetahuan Produk Perbankan Syariah	20
1. Perbankan Syariah	20
2. Perbedaan Perbankan Syariah dan Konvensional	22
3. Produk Perbankan Syariah	23
4. Pengetahuan Produk	24

D. Penjualan Perorangan (<i>Personal Selling</i>)	26
1. Pengertian Penjualan Perorangan (<i>Personal Selling</i>)	26
2. Tujuan Penjualan Perorangan (<i>Personal Selling</i>)	27
3. Fungsi <i>Personal Selling</i>	27
4. Indikator Penjualan Perorangan (<i>Personal Selling</i>)	28
E. Penelitian Terdahulu	29
F. Kerangka Berpikir	36
G. Hipotesis.....	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

1. Jenis dan Sumber Data Penelitian	41
2. Lokasi Penelitian	42
3. Populasi dan Metode Penentuan Sampel	42
4. Teknik Pengumpulan Data	44
5. Model Pengukuran dan Variabel-variabel Penelitian	44
6. Instrumen Penelitian	48
7. Teknik Analisis Data	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Pengetahuan Produk dan <i>Personal Selling</i> Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Manjadi Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KCU Letkol Iskandar Palembang	57
B. Gambaran Umum Objek Penelitian	57
1. Sejarah Singkat Bank Sumsel Babel Syariah	57
2. Visi dan Misi	59
C. Karakteristik Responden	60
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Memperoleh Informasi Mengenai Bank Sumsel Babel KCU Letkol	

Iskandar Palembang	63
D. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	64
1. Uji Validitas.....	64
2. Uji Realibilitas.....	66
E. Hasil Analisis Data	68
1. Hasil Uji Asumsi Klasik	68
2. Analisis Regresi Berganda	75
3. Pengujian Hipotesis	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	90
B. Keterbatasan Penelitian	91
C. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA	93
-----------------------------	-----------

DAFTAR LAMPIRAN	97
------------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Research Gap	7
Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	22
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Bobot Penilaian Jumlah kuesioner	45
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.3 Pedoman Untuk Interpretasi Terhadap Koefisien korelasi.....	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan usia.....	61
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 4.4 Distribusi Responden Memperoleh Informasi Bank.....	63
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Pengetahuan Produk	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Personal Selling</i>	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Menjadi Nasabah	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Pengetahaun produk	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel <i>Personal Selling</i>	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Keputusan Nasabah	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas Pengetahuan Produk	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas <i>Personal Selling</i>	71
Tabel 4.14 Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF	73
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Berganda	75
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	77
Tabel 4.17 Hasil Uji F(Simultan).....	78

Tabel 4.18 Hasil Uji T (Parsial) Pengetahuan Produk.....	79
Tabel 4.19 Hasil Uji T (Parsial) <i>Personal Selling</i>	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian	17
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian	36
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	70
Gambar 4.2 Grafik Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas	74