

**PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL DAN FAKTOR RASIONAL
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH
MANDIRI CABANG PALEMBANG**



Oleh:

IKA PRISILIA HADISA

NIM: 1636100045

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Untuk
Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahlimadya (Amd)

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**

2019



Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH**

Nama : Ika Prisilia Hadisa
Nim/Jurusan : 1636100045/D3 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal 22 / 2019 / 06	Pembimbing Utama : Dr. Maftukhatulolikhah, M.Ag t.t:
Tanggal 12 / 2019 / 06	Pembimbing Kedua : Citra Lestari, S.E.I., M.E.I t.t:
Tanggal 21 / 2019 / 06	Penguji Utama : Dr. M. Rusyidi, M.Ag
Tanggal 21 / 2019 / 06	Penguji Kedua : Abubakar Sidik M.E.Sy t.t:
Tanggal 22 / 2019 / 06	Ketua : Rika Lidyah, SE, M.Si, AK, CA t.t:
Tanggal 22 / 2019 / 06	Sekretaris : Dhan Pertiwi, S.E.I., M.S.I t.t:



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711) 354668, Website:<http://radenfatah.ac.id>

PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul : Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional
Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank
Syariah Mandiri Cabang Palembang
Ditulis Oleh : Ika Prisilia Hadisa
NIM : 1636100045

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya
(Amd)

Palembang, Juli 2019

Dekan,

Dr. Qodariah Barkah, M.H.I
NIP.197011261997032002



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
Jl. Prof. KH ZainalAbidinFikri KM 3,5
Telp. (0711), Fax (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ika Prisilia Hadisa
NIM : 1636100045
Program : D3 Perbankan Syariah

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

Palembang, Juli 2019

Saya yang menyatakan,

Ika Prisilia Hadisa
NIM.1636100045



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

Formulir C

No. :
Hal : *Persetujuan Tugas Akhir Untuk Diuji*

Kepada Yth.
Ketua Program Studi
D3 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
di
Palembang

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kami menyampaikan bahwa Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Ika Prisilia Hadisa
NIM : 1636100045
Program Studi : D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional
Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah
Mandiri Cabang Palembang

Telah selesai dibimbing seluruhnya dan dapat diajukan untuk mengikuti Ujian
Munaqosah Tugas Akhir.

Demikianlah pemberitahuan kami, bersama ini dilampirkan Tugas Akhir
mahasiswa yang bersangkutan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, Juli 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Maftukhatu Solikhah, M.Ag
NIP.197509282006042001

Citra Lestari, S.E.I., M.E



KEMENTERIAN AGAMA RI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat: Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri, Telpon 0711353276, Palembang 30126

Formulir C.2

Hal : Persetujuan Tugas Akhir Untuk Diuji

Kepada Yth,
Ketua Program Studi
D3 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Tugas Akhir Berjudul : Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional
Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank
Syariah Mandiri Cabang Palembang

Ditulis oleh : Ika Prisilia Hadisa

NIM : 1636100045

Saya berpendapat bahwa tugas akhir tersebut sudah dapat diajukan kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam sidang *munaqosyah*
ujian tugas akhir.

Palembang, Juli 2019
Ketua Prodi D3 Perbankan Syariah

Dinnul Alfian Akbar, SE., M.Si
NIP.197803272003121003



Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjitidan Tugas Akhir**
Islam

Kepada Yth.
Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Ika Prisilia Hadisa

Nim/Jurusan : 1636100045/D3 Perbankan Syariah

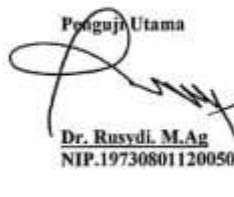
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang

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, Juli 2019

Penguji Utama


Dr. Rusydi, M.Ag
NIP.1973080112005011007

Penguji Kedua


Abubakar Sidik, M.E, Sy

Mengetahui
Wakil Dekan I

Dr. Maftukhatul Solikhah, M.Ag
NIP.197509282006042001

Motto dan Persembahan

❖ *Motto*

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah, 6-8)

❖ *Kupersembahkan Kepada:*

- 1. Ayahanda Kusmahadi yang tak mengenal lelah dan tak henti-hentinya memberikan doa, dukungan, semangat dan yang telah memberikan materil maupun non materil dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.*
- 2. Ibunda Anisah yang tiada henti-hentinya memberikan doa terbaik dan selalu memberikan semangat, dukungan serta materil maupun materil dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.*
- 3. Adikku Velia Nur Hadisa yang telah menjadi adik terbaik yang selalu memberikan semangat serta dukungan kepada kakaknya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.*
- 4. Nenekku yang selalu menjadi penyemangat kedua ku dan yang selalu memberikan doa serta dukungan kepadaku dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.*

5. *Almarhum Kakek ku yang selama ini sudah menjadi penyemangat ku dan yang tidak pernah lupa memberikan dukungan serta doa untuk kelancaran semua ini.*
6. *Saudara, saudari dan seluruh keluarga besarku.*
7. *Sahabat-sahabatku Fidella Janitra, Bella Dwi Apriyanti, dan Erda Moulina yang selalu ada disaat susah maupun senang yang tidak bisa diucapkan dengan kata-kata.*
8. *Teman satu kosanku Anisa Pitri yang selama tiga tahun yang selalu menemaniku.*
9. *Licence yang selalu menemaniku dan selalu memberikan dukungan serta memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.*
10. *Teman-teman DPS'1 2016*
11. *Teman-teman Mahasiswa/i Program Studi D3 Perbankan Syariah 2016 .*
12. *Almamaterku UIN Raden Fatah Palembang.*
13. *Agama, Bangsa, dan Negaraku.*

ABSTRAK

Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang”.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena bahwa faktor emosional yang tinggi akan meningkatkan keputusan nasabah memilih suatu bank. Selain itu, adanya faktor rasional yang tinggi juga akan meningkatkan keputusan nasabah memilih suatu bank. Jadi, tinggi rendahnya faktor emosional dan faktor rasional akan berpengaruh pada keputusan nasabah memilih suatu bank. Peneliti mencoba meneliti apakah hal tersebut juga berpengaruh pada keputusan nasabah memilih Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh signifikan faktor emosional dan faktor rasional terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang baik secara parsial (individu) maupun secara simultan (bersama-sama).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *asosiatif*. Pengambilan sampel dengan teknik *probability sampling*, sementara metodenya menggunakan *simple random sampling*. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner terhadap nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara uji t (parsial) faktor emosional berpengaruh positif signifikan dan faktor rasional berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, untuk pengujian secara uji f (simultan) menunjukkan bahwa faktor emosional dan faktor rasional secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang.

Kata Kunci: Keputusan Nasabah, Faktor Emosional, Faktor Rasional, Bank Syariah.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT, serta sholawat beriring salam penulis sampaikan kepada Rasulullah SAW, karena atas kehendaknya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir (TA) guna mendapatkan gelar Ahli Madya (Amd), Program Studi Diploma 3 Perbankan Syariah Uin Radden Fatah Palembang. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala kekurangan dan keterbatasan pengetahuan yang menyebabkan penulisan Tugas Akhir ini belum sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun daripada pembaca demi perbaikan di masa yang akan datang. Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan nasihat dari berbagai pihak yang sangat berguna dalam penyelesaian laporan ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam pembuatan Tugas Akhir ini dengan baik.
2. Kedua orang tua yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan moril dan materil sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak prof. Drs. H. Sirozi, MA Ph, selaku rektor Uin Raden Fatah Palembang.
4. Dr.Qodariah Barkah, M.H.I selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Raden Fatah Palembang.

5. Dinul Alfian Akbar, S.E,M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan Syariah.
6. Dr.Maftukhatusolikhah, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing dan memberikan saran dalam pembuatan Tugas Akhir (TA).
7. Citra Lestari, S.E.I M.E.I selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah membimbing dan memberikan saran dalam pembuatan Tugas Akhir (TA).
8. PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang.
9. Teman-teman sesama mahasiswa D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Raden Fatah Palembang.

Semoga Allah SWT melimpahkan segala rahmat, karunia serta hidayahnya kepada mereka semua untuk membalas semua kebaikan dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi para pembaca, khususnya mahasiswa dan masyarakat luas pada umumnya. Amin ya robbal alamin.

Palembang, Juli 2019

Penulis

Ika Prisilia Hadisa
Nim: 1636100045

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN KEASLIAN	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	xi
ABSTRAK	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Rumusan Masalah	7
C.Tujuan Penelitian.....	7
D.Manfaat Penelitian.....	8
E.Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A.Landasan Teori.....	10
1.Bank Syariah	10
a.Sejarah Bank Syariah	10
b.Produk dan Jasa Perbankan Syariah.....	11
1. Keputusan Konsumen	11
a.Pengertian Keputusan Konsumen	11
b.Tahap-tahap Pengambilan Keputusan.....	12
c.Proses Pengambilan Keputusan.....	12
d.Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen	13
1).Faktor Emosional	13
a)Pengertian Faktor Emosional	13

b)Faktor dan Indikator Keputusan Nasabah yang Dipengaruhi Emosional	14
2).Faktor Rasional	18
a)Pengertian Faktor Rasional	18
b)Faktor dan Indikator Keputusan Nasabah yang Dipengaruhi Rasional	19
e.Faktor dan Indikator yang di Pengaruhi Keputusan Konsumen	24
1)Faktor Budaya	24
2)Faktor Sosial.....	24
3)Faktor Pribadi.....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C.Kerangka Teori	30
D.Pengembangan Hipotesis	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A.Ruang Lingkup Penelitian.....	33
B.Lokasi Penelitian	33
C.Desain Penelitian.....	33
D.Jenis dan Sumber Data	34
1.Jenis Data.....	34
2.Sumber Data	34
E.Populasi dan Sampel.....	36
1.Populasi	36
2.Sampel	36
F.Teknik Pengumpulan Data.....	37
G.Variabel-variabel Penelitian	39
1.Variabel Independen.....	39
2.Variabel Dependen	39
H.Instrumen Penelitian.....	42
1.Uji Validitas.....	42
2.Uji Reliabilitas.....	43

I. Teknik Analisis Data.....	44
1. Uji Asumsi Klasik	45
2. Uji Normalitas	46
3. Analisis Regresi Linear Berganda	47
4. Pengujian Hipotesis	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Hasil Penelitian	52
1. Profil Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang.....	52
2. Struktur Organisasi	53
B. Analisis Data	54
1. Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	54
2. Karakteristik Responden.....	54
3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
a. Uji Validitas	57
b. Uji Reliabilitas.....	59
4. Hasil Analisis Data	60
a. Uji Asumsi Klasik.....	60
1) Uji Multikolinieritas	60
2) Uji Heteroskedastisitas	61
3) Uji Linearitas	63
b. Uji Normalitas	65
c. Hasil Tabulasi Responden	66
d. Analisis Regresi Linear Berganda	70
e. Uji Hipotesis	72
1. Uji T (Parsial).....	72
2. Uji F (Simultan)	74
3. Koefisien Determinasi.....	75
C. Pembahasan	76
BAB V PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penentuan Skor Menggunakan Skala Likert	38
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	54
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4.3 Usia Responden.....	55
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	56
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen (X ₁).....	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen (X ₂).....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen (Y)	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas Faktor Emosional dan Keputusan.....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas Faktor Rasional dan Keputusan.....	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.15 Variabel Faktor Emosional	67
Tabel 4.16 Variabel Faktor Rasional	68
Tabel 4.17 Variabel Keputusan.....	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	70
Tabel 4.19 Hasil Uji T.....	72
Tabel 4.20 Hasil Uji F.....	74

Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	75
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	53
Gambar 4.2 Heteroskedastisitas Scatterplot.....	63
Gambar 4.3 Normal Probability Plot	66