PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL DAN FAKTOR RASIONAL TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH CABANG PALEMBANG

Oleh:
Diana
NIM: 13180051

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya Perbankan Syariah (A.Md)

PALEMBANG
2018

PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
Jl. Prof K.H.Zainal Abidin Fikri Km 3,5 PO Box. 54 Telp. 0711354663 PALEMBANG

Formulir E. 4

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PROGRAM DIII PERBANKAN SYARIAH

Nama : Diana
NIM/ Jurusan : 13180051/ D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir: Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang

Telah diterima ujian Munaqosyah pada tanggal, 14 Maret 2018

PANITIA UJIAN TUGAS AKHIR :

Tanggal Ketua : Rika Lidyah, SE, M.Si, AK, CA
t.t :

Tanggal Penguji Utama : RA. Ritawati, SE, M.HI
t.t :

Tanggal Penguji Kedua : Hj. Siti Mardiah, S.Hi, M.Sh
t.t ;

Tanggal Pembimbing Utama : Dianul Alfian Akbar SE.,M.Si
t.t :

Tanggal Pembimbing Kedua : Lemiyana, SE, M.Si
t.t :

Tanggal Sekretaris : Mila Gustahartati , S.Ag, M.Hum
t.t :

PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
Jl. Prof K. H. Zainal Abidin Fikri Km. 3,5 Telp. 0711354663 PALEMBANG

PENGESAHAN

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

Ditulis Oleh : Diana

NIM : 13180051

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Ahli Madya (D3) Perbankan Syariah

Palembang, Maret 2018
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Qodariah Barkah, M.H.I
NIP: 19701126 199703 2 002

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Diana

Nim : 13180051

Jurusan : DIII Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Memiilih Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang

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

Palembang, 14 Maret 2018

Saya yang menyatakan

Materai Tempel

Diana

NIM. 13180051

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

- *Sukses berjalan dari kegagalan satu menuju kegagalan lain tanpa kehilangan semangat, Banyaknya kegagalan hidup yang terjadi karena orang-orang tidak menyadari seberapa dekat kesuksesan mereka saat mereka menyerah.*
- *Tidak ada yang sia-sia, selama masih ada usaha dan doa pasti ada hasilnya.*

KU PERSEMBAHKAN UNTUK

- *Kedua Orang Tuaku Ayah Sarmidi dan Ibu Saimani yang aku cintai dan aku sayangi dengan segenap jiwaku, yang telah berjuang dan mendo'akan aku.*
- *Kakak Timbul, ayuk Lina Natalia, Adik Sepri, adik Pujji ,Adik Sri Agung dan Adik Lusiana yang aku cintai dan ku sayangi yang selalu memberi semangat dan selalu mengharapkan keberhasilanku.*
- *Seluruh Keluarga Besarku yang telah memberikan semangat tersendiri dalam jiwaku, walaupun tanpa disadari.*
- *Penyemangatku (Gabriel Al Bazero dan Aghata Sabay Azzhara) yang selalu memberi semangat dan keceriaan kepadaku.*
- *Iwan Ariansyah Terima kasih yang selalu menemani dari awal hingga akhir penyusunan tugas akhir yang selalu memberikan semangat dan motivasi nya.*
- *Almamaterku tercinta Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Alhamdulillah, Segala puji kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta"ala karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya(A.Md) dalam jurusan D III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Shalallahu Alaihi Wassalam beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikut Beliau hingga akhir zaman.

Setelah melakukan kegiatan penelitian, akhirnya tugas akhir yang berjudul "**PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL DAN FAKTOR RASIONAL TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH CABANG PALEMBANG**". Pembuatan tugas akhir ini mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dengan memberikan banyak masukan dan nasehat, serta mendukung dan menjadi motivasi tersendiri. Maka dari itu, ucapan terimakasih penulis haturkan kepada:

1. Kedua Orang Tua ku bapak Sarmidi dan ibu Saimani yang telah memberikan dukungan baik secara materi, doa, harapan, dan kasih sayang yang begitu sempurna hingga terselesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Prof. Drs. H.Muhammad Sirozi, Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

3. Ibu Dra. Qodariah Barkah, M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dinnul Alfian Akbar, SE.,M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Dinnul Alfian Akbar, SE.,M.Si Selaku Dosen Pembimbin I. Serta Ibu Lemiyana, SE.,M.Si Selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia meluang waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan menyelseikan tugas akhir ini.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikanpenulisan tugas akhir
7. Seluruh Pimpinan dan karyawan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang yang telah membantu memberikan waktu dan ilmu penelitian.
8. Semua teman seperjuangan D3 Perbankan Syariah angkatan 2013, terutama kelas DPS 2 yang telah berjuang dan berteman selama ini. Terutama untuk Dina Oktarina, Dian Anggraini, Euis Silvia, Evi Kurnaeni, Destiana, Fasila Nopiyanti dan Ariska Yulia yang sudah saling mengisi dan mendukung satu sama lain dari ospek hingga sekarang ini.
9. Sahabat-sahabat penulis Della Febta Ibriyanah, Yayuk Pratiwi, Destiawati, Nia Irma, Elis Karlina, Novalia, Yassicha Frenchy, Femilia, Vivin Anggraini, Riska Andrianti, Megawati dan Yeni Erlika terima kasih atas dukungan dan semangat nya.

10. Terima kasih buat Iwan Ariansyah yang selalu menemani dari awal penyusunan sampai selesai tugas akhir.

Terakhir tiada pengucapan yang tulus yang dapat penulis haturkan selain ucapan terimakasih yang sebanyak-banyaknya atas bantuan yang selama ini diberikan. Semoga semua amal mulia yang mereka lakukan bernilai ibadah dan mendapatkan rahmat di sisi-NYA, Amiin yaa robbal ‘alamin.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Palembang, 1 Februari 2018

Penulis

Diana

Nim13180051

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN iii

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN iv

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 5

C. Tujuan Penelitian 5

D. Kegunaan Penelitian 5

E. Sistematika Penulisan 6

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Teori 9

1. Faktor Emosional 9

2. Faktor Rasional 10

3. Perbedaan Faktor Emosional dan Faktor Rasional 13

4. Keputusan Nasabah 14

5. Indikator Keputusan Nasabah 16

B. Penelitihan Terdahulu 19

C. Kerangka Konseptual 26

D. Hipotesis..... 26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Setting Penelitian 29

B. Desain Penelitian..... 29

C. Jenis dan Sumber Data 29

D. Populasi dan Sampel Penelitian..... 31

E. Teknik Pengumpulan Data..... 33

F. Variabel-variabel Penelitian..... 36

G. Defenisi Operasional Variabel..... 37

H. Instrumen Penelitian..... 38

I. Teknik Analisis Data..... 42

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Responden 45

B. Analisis Deskripsi Responden..... 50

C. Pengukuran Instrumen Penelitian..... 51

D. Pengukuran Asumsi Klasik..... 53

E. Uji Hipotesis..... 58

F. Analisis Regresi Linier Berganda..... 61

G. Pembahasan..... 62

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 66

B. Saran..... 66

DAFTAR PUSTAKA..... 68

LAMPIRAN..... 71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... 24

Tabel 3.1 Defenisi Variabel..... 38

Tabel 3.2 Skor Uji Reliabitasi..... 40

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 44

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Agama Responden 46

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden..... 47

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal Responden..... 47

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden..... 48

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Gaji Responden..... 49

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden..... 50

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas..... 52

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Faktor Emosional, Faktor Rasional dan Keputusan Nasabah..... 53

Tabel 4.10 Uji Linieritas Faktor Rasional..... 55

Tabel 4.11 Uji Linieritas Faktor Emosional..... 56

Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas..... 56

Tabel 4.13 Hasil Uji F..... 58

Tabel 4.14 Hasil Uji T(Parsial)..... 59

Tabel 4.15 Koefisien Determinasi..... 60

Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... 61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual..... 26

Gambar 4.1 Histrogram..... 54

Gambar 4.2 Normal P-P Plot..... 54

Gambar 4.3 Uji Heteroskedastissitas..... 57

ABSTRAK

Keputusan memilih nasabah perlu dilakukan *review* untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari faktor rasional dan faktor emosional terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam memilih perbankan syariah. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden terdiri dari nasabah perbankan syariah.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linier berganda. Berdasarkan hasil uji dari dua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model regresi variabel faktor emosional tidak signifikan hal ini di dapat dan dilihat dari probabilitas signifikasi untuk faktor emosional sebesar 0,08 sedangkan faktor rasional signifikan pada 0,00.

variabel keputusan memilih dipengaruhi oleh faktor rasional dan faktor emosional tidak mempengaruhi keputusan nasabah memilih bank sumsel babel syariah cabang palembang.

Kata Kunci: Faktor Emosional, Faktor Rasional, Keputusan nasabah, bank syariah cabang palembang.

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan berkembangnya industri perbankan syariah berdampak pada makin banyaknya bank-bank konvensional untuk ikut meramaikan persaingan degan menambah unit bisnis syariah atau munculnya bank-bank syariah yang baru. Tingkat persaingan ini semakin besar oleh karena telah disahkannya UU No 10 tahun 1998 sebagai dasar hukum bagi beroperasinya lembaga perbankan syariah. Indonesia yang mayoritas nya penduduknya beragama Islam menjadi indikator yang paling cepat tumbuh dan berkembangnya bank syariah dari tahun ke tahun. Karena dasarnya dalam agama Islam sendiri telah dinyatakan bahwa bunga"Riba"yang ada pada sistem perbankan konvensional adalah haram hukumnya.[1]

Dinegara berkembang seperti Indonesia dan negara di Asia lainnya, pemahaman sebagian masyarakat tentang bank masih sedikit, masih pada masyarakat perkotaan masyarakat pedesaan masih menganggap keberadaan bank hanya untuk kalangan tertentu. Pada umumnya, masyarakat hanya menganggap bank sebagai tempat menyimpan dan meminjam uang. Bagi masyarakat di pedesaan, pemahaman tentang bank sangat minim bahkan ada yang tidak tahu sama sekali tentang bank. Masyarakat desa, bahkan merasa takut berhubungan dengan bank, sehingga tidak banyak yang melakukan transaksi keuangan di bank. keterbatasan akan pengetahuan masyarakat terhadap bank tersebut berdampak

[1] Ascarya,*Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta : Rajawali Pers,2011), hlm.2

pada terhambatnya pertumbuhan bank di pedesaan sehingga menyebabkan lajunya pertumbuhan ekonomi di pedesaan.[2]

Sumber daya dan aktivitas perekonomian suatu wilayah serta pola sikap dari perilaku ekonomi, Informasi mengenai sikap dan karateristik masyarakat terhadap perbankan syariah menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan sosialisasi dan penetapan strategi pemasaran bagi bank-bank syariah yang akan beroperasi pada suatu wilayah. Perbedaan karateristik manusia dalam berfikir, berkata, dan bertindak, seseorang akan dikatakan baik bila perilakunya sesuai dengan ajaran agama, dan sebaliknya akan buruk bila perilakunya sesuai ajaran agama. Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih suatu bank diantaranya adalah faktor emosional dan faktor rasional. Penelitian ini menggunakan faktor emosional dan faktor rasional karena melihat dari cara berfikir nasabah yang di landasi oleh teori pemasaran konvensional yang berpaham sekuler, sedangkan segala hal yang dilandasakan cara berfikir keagamaan serta merta akan dianggap sebagai sesuatu yang emosional.[3]

Faktor emosional pada penelitian ini lebih cenderung kepada sikap nasabah ketika memutuskan untuk menyimpan uangnya pada suatu bank dengan dua perspektif. *Pertama*, perspektif waktu sekarang, yaitu ketika masih hidup di dunia ,*kedua*, perspektif waktu setelah mati, yaitu periode sejak nasabah meninggal dunia atau kehidupan alam kubur sampai dengan waktu saat manusia akan dihitung amal baik dan buruknya selama hidup di dunia. Adanya perspektif waktu setelah mati pada nasabah muslim ini dapat menjelaskan mengapa seorang

[2] Ismail,*Manajemen perbankan*,(Jakarta :Kencana Prenada Media Group,2003), hlm.1-2

[3] Muhammad Fauzi,*Pengaruh faktor emosional dan faktor rasional terhadap keputusan dan loyalita .Jurnal Ekonomi Islam*(Semarang : IAIN Walisongo ,2009), hlm. 145

nasabah bank syariah bahkan bisa menerima keuntungan yang nilainya lebih kecil sepanjang itu halal. Sedangkan nasabah yang rasional ketika mendapatkan informasi bahwa suku bunga perbankan (konvensional) sedang tinggi, nasabah akan menarik dananya di bank syariah dan memindahkannya ke bank konvensional. Karakteristik nasabah tertentu untuk menghasilkan proses keputusan pembelian tugas pemasar adalah memahami apa yang terjadi dalam kesadaran konsumen antara datangya rangsangan pemasaran luar dan keputusan pembelian akhir.[4]

Bank Sumsel Syariah Cabang Palembang memperlihatkan kemungkinan bahwa bank dengan sisten syariah berdasarkan al-Qur'an dan al-Hadist memperlihatkan adanya kemungkinan bahwa bank syariah mulai dapat diterima dan mempunyai prospek yang cerah. Hal ini juga didukung oleh sebagian besar masyarakat Indonesia yang sebagian besar beragama Islam, yang selama ini menggunakan jasa perbankan konvensional dapat beralih ke bank syariah . Oleh karena itu ketertarikan penulis untuk meneliti tentang Bank Syariah (Dalam Hal ini Bank Sumsel Babel Cabang Palembang), karena sebagian lembaga perbankan yang berdasarkan syariah yang pertama kemungkinan atribut-atribut produk yang ada unsur syariah Islam berpengaruh terhadap keputusan nasabah.[5]

Faktor rasional dalam penelitian ini meliputi pelayanan, Kenyaman dan kepuasan. Pelayanan adalah apa yang menghasilkan atau mencegah suatu penjualan. Pelayanan yang baik akan menumbuhkan minat nasabah untuk menabung di bank tersebut. Nilai nasabah dapat di ciptakan melalui kualitas

[4]*Ibid*

[5]Philip Kolter Dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Indonesia : PT macanan Jaya Camerlang), hal.226

pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah nya. Semakin baik kualitas pelayanannya, akan semakin tinggi pula nilai nasabah terhadap bank tersebut.

Tingginya kualitas pelayanan juga tidak lepas dari dukungan internal bank, terutama dukungan dari sumber daya manusianya. Kenyamanan adalah hal yang meliputi kebutuhan pokok dan bukan kebutuhan tepat guna, tetapi yang memberikan kesenangan dan kenyaman kepada nasabah. Kepuasaan didefinisakan sebagai semua sikap berkenaan dengan barang atau jasa setelah diterima dan dipakai. Kepuasan pelayanan dan keputusan pelangganan sangat berkaitan, kepuasaan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank, dengan demikan bank tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana bank memaksimumkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan. Hal itu dilakukan agar nasabah memutuskan untuk tidak memilih bank lain. Mengidentifikasi lebih mendalam mengenai faktor emosional dan faktor rasional yang menjadi pertimbangan nasabah sehingga dapat mempengaruhi masyarakat untuk memutuskan memilih bank syariah dari pada lembaga keuangan konvensional dan dapat berdampak positif terhadap perkembangan bank syariah.[6] Oleh karena itu berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :"**Pengaruh Faktor Emosional Dan Faktor Rasional Terhadap keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Cabang Palembang"**

[6] *Ibid*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah faktor emosional berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang?
2. Apakah faktor rasional berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih Bank Sumsel Babel Syariah Cabang palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan apakah faktor emosional berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Sumsel Babel Syariah Palembang.
2. Untuk menjelaskan apakah faktor rasional berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran, pemecahan masalah sesuai dengan teori yang telah dipakai di bangku kuliah, menambah pengalaman,wawasan dan pengetahuan.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

3. Bagi Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi bagi pihak Bank Sumsel Syariah Cabang Palembang dalam penetapan kebijakan dan penamampilan keputusan dalam menarik nasabah untuk menabung di bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

E. Sistematika Penulisan

Adapun kegunaan dari tujuan sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

Bab I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan materinya sebagian besar berupa uruain latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah,manfaat penelitian.

Bab II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan teori-teori yang mendasari pembahasan secara detail, dapat berupa defenisi-defenisi atau model yang langsung berkaitan dengan ilmu atau masalah yang diteliti. Kecuali dalam bab ini untuk lebih memperdalam landasan dana analisa maka sebaiknya hasil penelitian juga di bandingan dengan hasil penelitian terdahulu yang sejenis atau keadaan sebelumnya yang terkait dengan masalah yang sedang diteliti.

Bab III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang variabel yang hendak diteliti menurut pendapat penelitian dan cara pengukurannya. Selain itu diuraikan juga gambaran objek penelitian, misalnya gambaran umum bank, gambaran umum produk, serta data yang memecahkan masalah yang dihadapiyang berkaitan dengan kegiatan penelitian dan metode apa yang digunakan dalam penelitian.

Bab IV PEMBAHASAAN

Pada bab ini, dipaparkan hasil-hasil dari tahapan penelitian, dari tahapan analisis, desain, implementasi desain, hasil testing dan implementasi, berupa penjelasan teoritik, baik secara kualitatif, kuantitatif atau secara statistik.

Bab V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan akan mengemukakan kembali masalah penelitian (menjawab rumusan masalah), bukti-bukti yang dihasilkan dan akhirnya menarik kesimpulan apakah penelitian atau kegiatan yang dilakukan sudah memberi manfaat nyata bagi objek penelitian.Saran merupakan manifestasi dari penulis untuk dilaksanakan sesuatu yang belum ditempuh dan layak untuk dilaksanakan. Saran dicantumkan karena peneliti melihat adanya jalan keluar untuk mengatasi masalah atau kelemahan yang ada, saran yang diberikan tidak terlepas dari ruang lingkup penelitian (untuk objek

penelitian maupun pembaca yang akan mengembangkan hasil penelitian).

BAB II
LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Faktor Emosional

Faktor emosional meliputi tingkat ketaatan beragama nasabah, psikologis dan atribut produk yang berdasarkan prinsip syariah, berikut ini adalah penjelasanya:

a) Ketaatan Beragama

Ketaatan beragama adalah memenuhi kewajiban agama, menginginkan untuk melaksanakan kewajiban yang belum tertunaikan melaksanakan berbagai anjuran agama sekalipun tidak wajib.[7] Dalam penelitian Rahman menyatakan bahwa komitmen agama merupakan bentuk ketaatan pada ajaran agama yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah.[8]

Kita dapat menilai seseorang taat atau tidaknya dalam beragama adalah dengan mengamati perilaku kesehariannya dalam keberagamaan. Perkembangan ketaatan seseorang di ukur berdasarkan tingkat kemampuan.Secara garis besar kematangan beragama seseorang adalah kemampuan seseorang untuk mengenali atau memahami nilai agama yang terletak pada nilai-nilai luhurnya.

b) Faktor Psikologis

Faktor psikologis merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen termasuk di dalamnya motivasi konsumen.Motivasi konsumen perlu dipelajari dan penting diteliti agar dapat

[7]Maman dkk, *Metodologi Penelitian Agama, Teori dan Praktek*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 58

[8]Rahman, *Membangun kepuasan dan Loyalitas Nasabah melalui atribut, kepuasan, kualitas jasa dan kepercayaan nasabah Bank Syariah*, Jurnal Penelitian (Pusat Penelitian : IAIN Walisongo, 2004)

diketahui alasan orang melakukan pembelian, sehingga dapat dilakukan kegiatan untuk menarik pembeli agar bersedia membeli produk yang ditawarkan.

c) Atribut Produk

Atribut produk adalah faktor yang melekat pada suatu produk. Oleh karena itu atribut produk menjadi titik tolak penilaian bagi konsumen/ nasabah tentang terpenuhinya atau tidaknya kebutuhan dan keinginan yang diharapkan dari suatu produk. Karena Bank Syariah merupakan lembaga berdasarkan prinsip syariah, maka atribut-atribut produk Bank Syariah harus berdasarkan syariah antara lain atribut produknya bercirikan menghindari unsur riba, menggunakan prinsip nisbah bagi hasil, menghindari unsur ketidakpastian dan menghindari unsur judi.[9]

B. Faktor Rasional

Faktor rasional meliputi pelayanan, kenyamanan, kepuasan, berikut ini adalah penjelasannya:

a. Pelayanan

Pelayanan adalah tentang apa yang baik dan apa yang buruk terkait kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (Bank) tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani (Nasabah), karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan mereka dalam memenuhi kepuasan.[13] Kualitas pelayanan terbagi atas:

[9]Kotler, Philip, *Marketing Management Analysis Planning, Implementation & ControlPrentice*.

1. Kualitas layanan Internal

Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi / perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang memperngaruhi kualitas pelayanan internal, antara lain:

a) Pola manajemen umum organisasi / perusahaan.
b) Penyediaan fasilititas pendukung.
c) Pengembangan sumberdaya manusia.
d) Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.
e) Pola insentif.

Jika faktor-faktor tersebut dikembangkan, loyalitas dan integritas pada diri masing-masing pegawai akan mampu untuk mengembangkan pelayanan yang terbaik diantara mereka.

2. Kualitas layanan eksternal

Kualitas layanan eksternal ditentukan oleh beberapa faktor yaitu:

a) Pola layanan dan tata cara penyediaan / pembentukan jasa tertentu.
b) Pola layanan distribusi jasa.
c) Pola layanan penjualan jasa.
d) Pola layanan dalam penyampaian jasa.

Keempat jenis layanan tersebut dapat kita sebut sebagai kinerja pelayanan (*service performance*).[10]

[10]Atep Adya Barata, *Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dari Loyalitas Pelanggan.* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003), hal.37.

b. Kenyamanan

Definisi nyaman dan aman akan berbeda untuk setiap organisasi, dan salah satu faktor kenyamanan dan keamanan ini bergantung pada pola kebutuhan yang sesuai dengan jenjang posisi karyawan. Hal terpenting yang perlu diingat adalah bagaimana menjadikan *customer value* bukan hanya sebagai aspek peningkatan kepuasan dan kenyamanan pelanggan (*customer satisfaction*) tetapi juga aspek peningkatan aspek *costomer loyality* karena *customer satisfaction* tidak menjamin kesetian dan kenyamanan pelanggan terhadap produk dan layanan yang ada atau yang disediakan.[11]

c. Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu dan membuat sesuatu memadai.

Berdasarkan kajian literatur, data wawancara kelompok, dan wawancara personal. Menurut Giese & Cote dalam Fandy Tjiptono, kepuasan tidak bisa lepas dari *chameleon effects*, artinya interpretasi terhadap sebuah definisi sangat bervariasi antar individu dan antar situasi.[12]

Hasil penilian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut.

---

[11] Josua Tarigan, *Value-Driven Accounting [Acc V.2]*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2010). hal.8.

[12] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, quality dan satisfaction.*(Yogyakarta: Andi, 2016), hal. 204.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/ jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.

C. Perbedaan Faktor Emosional dan Rasional

1. Faktor Emosional

Keputusan nasabah dalam memilih suatu bank mempunyai hubungan yang erat dengan emosi. Emosi (*emotion*) adalah perasaan atau afeksi yang dapat melibatkan rangsangan fisiologis (seperti denyut jantung yang cepat), pengalaman sadar (seperti memikirkan keadaan jatuh cinta) dan ekspresi perilaku (seperti senyuman atau raut muka cemberut). Sedangkan emosional adalah suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis, dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Jadi, dapat dipahami bahwa emosional adalah suatu perasaan dari dalam diri individu dan reaksi terhadap stimulus dari luar yang mendorong seseorang untuk bertindak.[13]

2. Faktor Rasional

Rasional adalah kebebasan berfikir dalam memahami ajaran Terikat pada arti lafzhi dari teks Al-Qur'an dan hadist dengan akal sebagai posisi tertinggi. Konsep normatif yang mengacu pada kesesuaian keyakinan seseorang dengan alasan untuk percaya, cara atau hasil berfikir yang berdasarkan akal dan nalar.[14] Motif yang berdasarkan rasional akan

[13]Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosional*, Alih Bahasa T. Hermaya, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2007), cet. 17, hal. 411.

[14]Djohansjah Marzoeki, "*Berfikir Rasional di Ranah Publik*", artikel diakses pada 26 April 2017 dari http://www.djohansjahmarzoeki-rationalthinking.com/

menentukan pilihan terhadap suatu produk dengan memikirkan secara matang serta dipertimbangkan terlebih dahulu untuk membeli produk tersebut. Kecenderungan yang akan dirasakan oleh konsumen terhadap produk tersebut sangat puas.[15]

D. Keputusan Nasabah

Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan, sehingga perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntuan yang tidak boleh diabaikan. Dalam dunia perbankan, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan sehingga mati hidupnya dunia perbankan bersandar kepada keprcayaan masyarakat atau nasabahnya. Salah satu fokus perlindungan konsumen dalam usaha perbankan diarahkan pada pelayanan dibidang pengkreditan. Hal-hal yang menjadi perhatian dalam perlindungan konsumen dibidang pengkreditan yang harus ditempuh, dan warkat yang digunakan dalam pemberian kredit, perjanjian kredit sebagai perjanjian pokok, serta perjanjian jaminan sebagai perjanjian tambahan.

Perlindungan hukum bagi nasabah bank selama ini lebih banyak diarahkan kepada nasabah penabung atau penyimpan dana di bank, antara lain melalui permberlakuan UU Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Perlindungan hukum bagi nasabah debitur (nasabah yang menikmati kredit perbankan) selama ini masih minim dan ada aturannya dan peraturan tersebut bersifat umum.[16]

---

[15]Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, (Jakarta: Kencana, 2008), ed. 1, cet. 3, hal. 103

[16] Iswi Hariyani, Restrukturisasi & Penghapusan Kredit Macet (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2010), hal.234.

Keputusan adalah pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif, seorang konsumen yang hendak melakukan pilihan maka ia harus memiliki pilihan *alternative.* Keputusan adalah suatu pengakhiran dari proses pemikiran tentang suatu masalah atau problema untuk menjawab pertanyaan apa yang harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut, dengan menjatuhkan pilihan pada suatu alternatif.[17]

Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan, sehingga perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntuan yang tidak boleh diabaikan. Dalam dunia perbankan, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan sehingga mati hidupnya dunia perbankan bersandar kepada keprcayaan masyarakat atau nasabahnya. Salah satu fokus perlindungan konsumen dalam usaha perbankan diarahkan pada pelayanan dibidang pengkreditan. Hal-hal yang menjadi perhatian dalam perlindungan konsumen dibidang pengkreditan yang harus ditempuh, dan warkat yang digunakan dalam pemberian kredit, perjanjian kredit sebagai perjanjian pokok, serta perjanjian jaminan sebagai perjanjian tambahan.

Perlindungan hukum bagi nasabah bank selama ini lebih banyak diarahkan kepada nasabah penabung atau penyimpan dana di bank, antara lain melalui permberlakuan UU Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Perlindungan hukum bagi nasabah debitur (nasabah yang menikmati kredit perbankan) selama ini masih minim dan ada aturannya dan peraturan tersebut

[17]Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran,* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 357.

bersifat umum.[18]

Pengambilan keputusan nasabah adalah proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu di antaranya. Orang yang mengambil keputusan harus mempunyai satu pilihan dari beberapa pilihan yang ada bila seseorang dihadapkan pada dua pilihan, yaitu membeli atau tidak membeli, kemudian dia memilih membeli, maka dia ada dalam posisi membuat keputusan. Berbagai macam keputusan mengenai aktivitas kehidupan sering kali harus dilakukan oleh setiap konsumen pada setiap hari konsumen melakukan keputusan setiap hari atau setiap periode tanpa menyadari bahwa mereka telah mengambil keputusan.

E. Indikator Keputusan

1. Faktor Internal

   a) Faktor Pribadi

      Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pribadi diartikan "manusia sebagai perseorangan (diri manusia atau diri sendiri)". Pada hakikatnya, manusia merupakan pribadi yang utuh, khas, dan memiliki sifat-sifat sebagai makhluk individu. Dalam kehidupannya, seorang manusia memiliki kebutuhan yang diperuntukkan bagi kepentingan pribadinya. Kehidupan pribadi tersebut merupakan kebutuhan yang utuh dan memiliki ciri yang khusus dan unik. keputusan konsumen dipengaruhi oleh karakteristik pribadi. Karakteristik tersebut meliputi:

[18] Iswi Hariyani, Restrukturisasi & Penghapusan Kredit Macet (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2010), hlm.234.

1) Usia dan Tahap Siklus Hidup
2) Pekerjaan dan Lingkungan Ekonomi
3) Gaya Hidup
4) Kepribadian dan Konsep Diri

b) Faktor Psikologis

Faktor psikologis merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen termasuk di dalamnya motivasi konsumen.Motivasi konsumen perlu dipelajari dan penting diteliti agar dapat diketahui alasan orang melakukan pembelian, sehingga dapat dilakukan kegiatan untuk menarik pembeli agar bersedia membeli produk yang ditawarkan.

Keadaan psikologis seseorang dipengaruhi oleh banyak hal. Menurut Allport dalam Carapedia, psikologis merupakan "pikiran, perasaan, dan perilaku individu yang dipengaruhi oleh kehadiran orang lain secara aktual, dibayangkan, atau hadir secara tidak langsung", sedangkan menurut Titchener dan Wundt dalam Carapedia, "psikologis adalah pengalaman manusia yang dipelajari dari sudut pandang pribadi yang mengalaminya". Pilihan keputusan seseorang dipengaruhi oleh empat faktor psikologis utama, yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran, serta keyakinan dan sikap.

1) Motivasi
2) Persepsi
3) Pembelajaran

4) Keyakinan dan Sikap

2. Faktor Eksternal

a) Faktor Sosial

Perilaku seorang nasabah dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status sosial nasabah, karena faktor-faktor sosial ini dapat mempengaruhi tanggapan nasabah, bank-bank harus memperhitungkannya ketika merancang strategi-strategi pemasaran mereka.[19] Faktor-faktor sosial terdiri dari:

a. Kelompok Acuan
b. Keluarga
c. Peran dan Status

b) Faktor Lokasi

Pemilihan lokasi merupakan faktor bersaing yang penting dalam usaha menarik nasabah, Pertama yang dilakukan adalah memilih daerah dimana bank akan dibuka, kemudian kota tertentu, baru kemudian lokasinya. Lokasi adalah tempat bank yang paling menggantungkan yang dapat dilihat dari jumlah rata-rata khalayak yang melewati bank tersebut setiap harinya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan lokasi bank menurut antara lain:

1. Lingkungan masyarakat.
2. Kedekatan dengan nasabah.

[19] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran 1: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, (Jakarta : Prenhallind,2002), hlm.203

3. Tenaga kerja.
4. Kedekatan nasabah dengan pihak bank.
5. Kedekatan dengan fasilitas transportasi umum.

Lokasi memegang peranan penting dalam melakukan usaha perbankan. Karena berkaitan dengan dekatnya lokasi usaha dengan pusat keramaian, mudah dijangkau, aman, dan tersedianya tempat parkir yang luas, pada umumnya lebih disukai nasabah. Lokasi yang strategis membuat nasabah lebih mudah dalam menjangkau dan juga keamanan yang terjamin. Sehingga dengan demikian, ada hubungan antara lokasi yang strategis dengan daya tarik nasabah untuk melakukan transaksi.[20]

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelurusan peneliti, mengenai penelitian yang sudah dulu ada, peneliti tidak menemukan judul yang sama dengan judul "Pengaruh Faktor Emosional Dan Faktor Rasional Terhadap keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Cabang Palembang", seperti yang dijadikan riset oleh peneliti. Namun, peneiti menemukan penelitian terdahulu dengan judul yang masih terakait dengan penelitian ini, yakni:

Lutfi Efendi, (2009). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah pada Bank Muamalat Malang. Hasil penelitiannya menujukkan bahwa secara simultan semua variabel independen berpengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah. Sedangkan secara parsial

[20] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran II: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, (Jakarta : Prenhallind,2007), hlm.100.

variabel usia dan pendapatan perbulan tidak berpengaruh signifikan. Variabel tingkat pendidikan, tanggungan keluarga, pelayanan yang baik dan faktor syariah berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan nasabah.[21]

Ghozali Maski, (2010). Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Pendekatan Komponen Dan Model Logistik Studi Pada Bank Syariah Di Malang. Hasil dari penelitian ini adalah dari hasil estimasi logit dapat dikemukakan bahwa keputusan nasabah dalam memilih atau tidak memilih bank syariah dalam menabung dipengaruhi oleh variabel karakteristik bank syariah, variabel pelayanan dan kepercayaan pada bank, variabel pengetahuan dan variabel obyek fisik bank; Berdasarkan koefisien regresi logistik, variabel pelayanan dan kepercayaan pada bank memiliki koefisien beta yang paling besar (â = 4,489), hal ini menunujukkan bahwa variabel pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh yang dominan terhadap keputusan nasabah dalam menabung.[22]

Ika Yaunita dan Nurhayati (2013). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah di Kota Padang, Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa preferensi konsumen dalam memilih jasa bank syariah lebih disebabkan karena alasan prinsip syariah, reputasi bank, bagi hasil yang tinggi, prosedur cepatdan mudah serta lokasi yang dekat. Faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi smempengaruhi konsumen

[21]Lutfi Efendi. 2009. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nas5abah pada Bank Muamalat Malang.*(Skripsi Fak. Ekonomi : UIN Malang, 2009)

[22] Ghozali Maski. 2010. *Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Pendekatan Komponen Dan Model Logistik Studi Pada Bank Syariah Di Malang*. Jurnal, (Malang : Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya).

dalam memilih jasa bank syariah dan faktor budaya masih menjadi faktor penentu utama bagi konsumen dalam memilih jasa bank syariah di Kota Padang.[23]

Syafril dan Nuril Huda (2015). Analisis Faktor Sosial Budaya dan Psikologis yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan pada Warung Mikro (Studi Kasus pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Banjirmasin). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor religius, ekonomi, kelompok acuan, keluarga, kelas sosial, motivasi, pembelajaran dan memori berpengaruh signifikan dalam pengambilan keputusan pemilihan pembiayaan mikro BSM. Sedangkan faktor budaya dan persepsi tidak berpengaruh dalam pengambilan keputusan. Faktor yang dominan dalam pengambilan keputusan pemilihan pembiayaan mikro BSM adalah faktor religius.[24]

Ery Wibowo dan Hardiwinoto (2015). Pemahaman Rasional Pembiayaan Syariah, Relegiusitas, Primordialisme Pengusaha dan Pengaruhnya Terhadap Sikap Pengusaha dalam Memilih Pembiayaan di Bank Syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa R Square sebesar 0,643. Dengan hasil penhujian hipotesis menunjukkan bahwa sikap pengusaha dalam memilih pembiayaan di bank syariah lebih dipengaruhi secara langsung oleh pemahaman rasional tentang pembiayaan syariah dengan tingkat signifikansi sebesar 0,00. Kesimpulan dari penelitian ini

[23]Ika Yaunika dan Nurhayati. 2013. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah di Kota Padang.* (Skripsi Ekonomi : STIE Haji Agus Salim)

[24]Syafril dan Nuril Hudam 2015. *Analisis Faktor Sosial Budaya dan Psikologis yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan pada Warung Mikro (Studi Kasus pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin)*. Jurnal, (Banjarmasin : Universitas Lambung Mangkurat).

adalah sikap pengusaha dalam memilih pembiayaan di bank syariah secara langsung dipengaruhi oleh motif rasional.[25]

Niswah Muti'ah (2015), Pengaruh Motif Rasional dan Motif Emosional Tethadap Pengambilan Keputusan Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Prodi Muamalat FSH UIN Syarif Hidayatullah Jakarta). Hasil dari uji koefisien determinasi menunjukkan prosentase pengaruh variabel motif rasional dan motif emosional terhadap pengambilan keputusan mahasiswa sebesar 27,1%. Hasil dari uji F diperoleh bahwa nilai Fhitung > Ftabel yakni sebesar 24,189 > 3,07 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel motif rasional dan motif emosional secara simultan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan mahasiswa. Pada uji t, variabel yang paling berpengaruh terhadap pengambilan keputusan mahasiswa adalah motif emosional terbukti dari nilai thitung > ttabel yakni sebesar 5,158 > 1,978 dan nilai signifikansinya 0,000 < 0,05, kemudian motif rasional terbukti pada nilai thitung > ttabel yakni sebesar 2,658 > 1,987 dan nilai signifikansinya 0,008 < 0,05.

Viola De Yusa (2015) dengan judul Pengaruh Motif Rasional Dan Motif Emosional Terhadap Keputusan Pembelian Ponsel Blackberry Di Bandar Lampung. Hasil dari penelitian yaitu Secara teoritis bentuk model regresi logistik ini menunjukkan estimator B0 = -29,049, motif rasional (X1) = 0,948. Koefisien motif rasional sebesar 0,004 menyatakan bahwa setiap peningkatan per satuan motif rasional, akan menimbulkan kemungkinan terjadinya peningkatan

[25]Ery Wibowo dan Hardiwinotom.2015. *Pemahaman Rasional Pembiayaan Syariah, Religiusitas, Primordialisme Pengusaha dan Pengaruhnya terhadap Sikap Pengusaha dalam Memilih Pembiayaan di Bank Syariah*. Jurnal, (Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang).

keyakinan konsumen dalam melakukan pembelian ponsel Blackberry sebesar 0,04%. Agar motif rasional dapat meningkat maka perusahaan hrus melakukan promosi yang gencar, publikasi produk, meningkatkan kualitas produk, menambah fitur-fitur di dalam ponsel Blackberry, dan lainnya. Besarnya pengaruh tersebut secara signifikan lebih didominasi oleh pengaruh motif emosional (X2) sebesar 1,361 dengan kriteria yang paling dominan adalah rasa senang karena konsumen merasakan kesenangan tersendiri dalam menggunakan komunikasi dengan ponsel Blackberry. Koefisien motif emosional sebesar 0,001 menyatakan bahwa setiap perubahan peningkatan per satuan motif emosional, akan menimbulkan kemungkinan terjadinya peningkatan keyakinan konsumen dalam melakukan pembelian ponsel Blackberry sebesar 0,01%.[26]

[26]Viola De Yusa.2015. *Pengaruh Motif Rasional Dan Motif Emosional Terhadap Keputusan Pembelian Ponsel Blackberry Di Bandar Lampung*. Jurnal (Lampung : Fakultas Ekonomi universitas Muhammadiyah Metro).

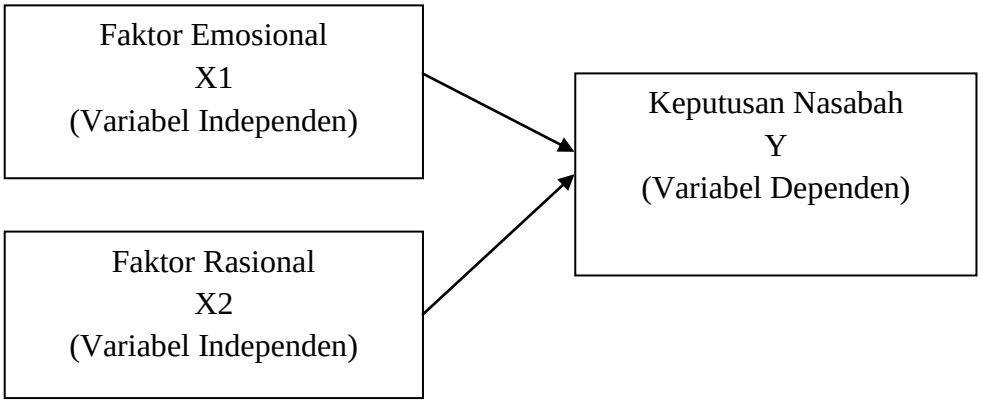
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Lutfi Efendi, 2009. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah pada Bank Muamalat Malang. (Skripsi)	secara simultan semua variabel independen berpengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah. Sedangkan secara parsial variabel usia dan pendapatan perbulan tidak berpengaruh signifikan.	Sama-sama membahas keputusan	Peneliti mengambil pengaruh faktor emosional dan faktor rasional terhadap keputusan nasabah memilih bank sumsel babel syariah cabang palembang.
2	Ghozali Maski, 2010. Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Pendekatan Komponen Dan Model Logistik Studi Pada Bank Syariah Di Malang. (Jurnal)	Berdasarkan koefisien regresi logistik, variabel pelayanan dan kepercayaan pada bank memiliki koefisien beta yang paling besar (â = 4,489), hal ini menunujukkan bahwa variabel pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh yang dominan terhadap keputusan nasabah dalam menabung.	Sama-sama membahas keputusan	Peneliti mengambil keputusan nasabah memilih
3	Ika Yaunita dan Nurhayati, 2013, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah di Kota Padang. (skripsi)	preferensi konsumen dalam memilih jasa bank syariah lebih disebabkan karena alasan prinsip syariah, reputasi bank, bagi hasil yang tinggi, prosedur cepatdan mudah serta lokasi yang dekat.	Sama-sama membahas pengaruh keputusan nasabah memilih	Peneliti mengambil studi kasus bank sumsel babel syariah dan mengambil pengaruh faktor emosional dan faktor rasional
4	Syafril dan Nuril Huda, 2015, Analisis Faktor Sosial Budaya dan Psikologis yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan pada Warung	faktor religius, ekonomi, kelompok acuan, keluarga, kelas sosial, motivasi, pembelajaran dan memori berpengaruh	Sama-sama membahas pengaruh keputusan nasabah memilih	Peneliti mengambil studi kasus bank sumsel babel syariah dan

	Mikro (Studi Kasus pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Banjirmasin). (Jurnal)	signifikan dalam pengambilan keputusan pemilihan pembiayaan mikro BSM.		mengambil pengaruh faktor emosional dan faktor rasional.
5	Ery Wibowo dan Hardiwinoto, 2015, Pemahaman Rasional Pembiayaan Syariah, Relegiusitas, Primordialisme Pengusaha dan Pengaruhnya Terhadap Sikap Pengusaha dalam Memilih Pembiayaan di Bank Syariah, (Jurnal)	R Square sebesar 0,643. Dengan hasil penhujian hipotesis menunjukkan bahwa sikap pengusaha dalam memilih pembiayaan di bank syariah lebih dipengaruhi secara langsung oleh pemahaman rasional tentang pembiayaan syariah dengan tingkat signifikansi sebesar 0,00.	Sama-sama membahas tentang pengaruh dalam dalam memilih bank	Peneliti mengambil pengaruh faktor emosional dan faktor rasional
6	Niswah Muti'ah, 2015. Pengaruh Motif Rasional dan Motif Emosional Tethadap Pengambilan Keputusan Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Prodi Muamalat FSH UIN Syarif Hidayatullah Jakarta). (Skripsi)	uji koefisien determinasi menunjukkan prosentase pengaruh variabel motif rasional dan motif emosional terhadap pengambilan keputusan mahasiswa sebesar 27,1%.	Sama-sama mencari pengaruh faktor emosional dan faktor rasional terhadap suatu keputusan	Peneliti mengambil tempat penelitian di palembang
7	Viola De Yusa, 2015. Pengaruh Motif Rasional Dan Motif Emosional Terhadap Keputusan Pembelian Ponsel Blackberry Di Bandar Lampung. (Jurnal)	Secara teoritis bentuk model regresi logistik ini menunjukkan estimator B0 = -29,049, motif rasional (X1) = 0,948.	Sama-sama membahas faktor emosional dan faktor rasional terhadap suatu keputusan	Peneliti mengambil studi kasus bank sumsel babel syariah

G. Kerangka Konseptual

Gambar 2.1 kerangka konseptual



Keterangan :

a. Variabel bebas, yaitu Faktor Emosional (X_1), Faktor Rasional (X_2).

b. Variabel terikat, yaitu Keputusan Nasabah (Y)

H. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan rumusan awal tentang kesimpulan dari suatu permasalahan penelitian.Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap suatu masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris.[27]

a. Faktor emosional dan rasional berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Sumsel Babel Cabang Palembang.

Selama beberapa tahun terakhir, para peneliti keputusan nasabah, telah menunjukan bahwa nasabah tidak selalu melakukan keputusan berdasarkan

[27]Syaiful Annur. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Palembang : IAIN Raden Fatah Press, 2006)., hal. 66

keinginan nya, nasabah memiliki faktor emosional dan rasional dalam melakukan keputusan dalam memilih Bank Sumsel Babel Cabang Palembang. Niswah Muti'ah, (2015) mengatakan bahwa faktor emosional meliputi ketaatan beragama mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih jasa perbankan syariah. Menurut lutfi Efendi (2009) faktor rasional meliputi pelayanan yang baik mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Bank Sumsel Babel Cabang Palembang.

Nasabah mampu menaikkan citra Bank Sumsel Babel Cabang Palembang dimata masyarakat.

H1 = Faktor Emosional (ketaatan beragama, faktor psikologi, atribut produk) dan Faktor rasional (Pelayanan, kenyamanan, kepuasan) berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Sumsel Babel Cabang Palembang.

b. Faktor emosional dan rasional tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Sumsel Babel Cabang Palembang.

Menurut para peneliti, faktor emosional dan rasional tidak selama nya berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank sumsel babel cabang palembang, menurut lutfi Efendi (2009) faktor emosional dalam hal agama tidak mempengaruhi keputusan memilih bank sumsel babel cabang palembang,. Menurut Niswah Muti'ah, (2015) mengatakan bahwa faktor rasional meliputi meliputi pelayanan yang baik tidak mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih jasa perbankan syariah.

H2 = Faktor Emosional (ketaatan beragama, faktor psikologi, atribut produk) dan Faktor rasional (Pelayanan, kenyamanan, kepuasan) tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Sumsel Babel Cabang Palembang.

BAB III
METODE PENELITIAN

Uraian mengenai metode penelitian ini meliputi *setting* penelitian, desain penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, variabel-variabel penelitian, instrument penelitian dan teknik analisis data.

A. *Setting* Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Lokasi dari penelitian adalah bank babel syariah kas universitas muhammadiyah palembang di Jalan, Jendral, Ahmad Yani, 13 Ulu, Seberang Ulu II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30263, Indonesia.

B. *Desain* Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah yang disebutkan sebelumnya, maka desain tulisan ini termasuk pada jenis penelitian menggunakan penelitian lapangan *(field research)* yang dilakukan dengan mengumpulkan data informasi yang diperoleh langsung oleh responden nasabah Bank Syariah Cabang Palembang.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Sumber data

   Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

   a. Data primer

      Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer ini adalah data yang paling asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistik apapun. Untuk mendapat data primer, peneliti harus

mengumpulkannya secara langsung melalui teknik observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran kuesioner.[28]

Data primer dalam penelitian ini adalah data dari observasi langsung dan data dari kuesioner yaitu berupa hasil jawaban responden atas kuesioner yang diajukan kepada nasabah di bank syariah cabang palembang.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah informasi tangan kedua yang sudah dikumpulkan oleh beberapa orang (organisasi) untuk tujuan tertentu dan tersedia untuk berbagai penelitian. Data sekunder tersebut tidak murni dalam karakter dan telah menjalani treatment setidaknya satu kali. Contoh data sekunder adalah data yang diperoleh dari Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal dan lain-lain.[29]

Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa hasil kuesioner. Angka-angka tersebut diperoleh melalui penyebaran angket atau kuesioner kepada responden yakni calon nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.[30]

[28] Edi Riadi. *Statistika penelitian (analisis manual dan IBM SPSS*) (Yogyakarta:Andi,2016)., hal 48

[29] Ibid.,

[30]Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif dan R&D,* (Bandung: ALfabeta, 2013)., hal. 30

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi didefinisikan sebagai kelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian.[31] Atau populasi adalah seluruh subjek yang diselidiki. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.[32] Dalam penelitian yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah tahun 2016 Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang yang berjumlah 4656 orang, besarnya pengaruh faktor emosional dan faktor rasional yang diperoleh dari hasil sebaran kuesioner pada nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang diperoleh dari populasi tersebut. penarikan sampel (*sampling*) adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, seingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristik akan membuat kita dapat mengeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi. Sampling atau sampel berarti contoh, yaitu sebagian seluruh individu yang menjadi objek penelitian. Tujuan penelitian sampel adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan cara mengamati hanya sebagian dari populasi.

---

[31]Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2010)., hal. 77
[32]Cholid dan Ahcmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2012)., hal. 134

a. Penentuan Ukuran Sampel

Ukuran sampel adalah banyak individu, subjek atau elemen-elemen dari suatu populasi yang diteliti untuk diambel sampelnya. Karena keterbatasab waktu, dana, tenaga dan besarnya jumlah populasi, dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah 4659 sampel. Dengan dasar tersebut peneliti mengambil sampel 10% .

Untuk menentukan besarnya jumlah sampel ya akan digunakan, penelitian ini menggunakan pendekatan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{N.e^2+1}$$

Keterangan:

S= Ukuran sampel

N= Ukuran Populasi

e= Taraf Signifikasi (10%)

Teknik sampel yang digunakan yaitu *sampling insidental*, teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja nasabah bank syariah cabang palembang yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui cocok sebagai sumber data.[33]Mmaka dalam penelitian ini penulis mengambil sampel 10% . Dengan populasi berjumlah 4659 dan menggunakan e= 10%, maka jumlah sampel yang digunakan adalah:

[33] Sugiyono, 2008.*Metodelogi Penelitian Pendidkan.* (Bandung:Alfabeta)., hal.117-118

$$n = \frac{N}{N.e^2 + 1}$$

$$n = \frac{4659}{4659.0{,}01^2 + 1}$$

$$n = \frac{4659}{47{,}59}$$

n = 97,898

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin sehingga jumlah sampel adalah 97,898 dibulatkan menjadi 100 orang, dari jumlah nasabah 4659 di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

b. Penentuan penarikan sampel

Pendekatan umum yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu *sampling insidental* adalah penetuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang bersangkutan layak digunakan sembagai sumber data.[34]

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara seperangkat pertanyaan atau pertanyaan yang ditulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

[34] Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Tindakan Komprehensif.* (Bandung:Alfabeta)., hal.175.

Selain itu, kuesiner juga cocok digunakan bilajumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pernyataan/ pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.[35]

Berikut ini adalah pengumpulan data berdasarkan tehniknya, yaitu melalui:

a) Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.[36]

Kuesioner / angket dalam penelitian tindakan digunakan untuk mendapatkan informasi dari publik yang akan digunakan untuk memecahkan masalah praktis. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, kuesioner merupakan teknik pengumoulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar diwilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada

[35]Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2011)., hal. 199

[36] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung:Alfabeta,2016)., hal 137.

responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet. Data yang diperoleh dari kuesioner tertutup adalah data kuantitatif yang berupa skoring.[37]

Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. [38]

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. [39]

Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala yang sering dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah skala ordinal atau sering disebut skala likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

1. Sangat setuju (SS) diberi nilai 5
2. Setuju (S) diberi nilai 4
3. Kurang Setuju (KS) diberi nilai 3
4. Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1[40]

Metode yang digunakan penulis dalam teknik pengumpulan data yaitu mengumpulkan dan memahami data-data melalui dokumentasi dan penyebaran

---

[37] Sugiyono, *Metode penelitian tindakan komprehensif* (Bandung:Alfabeta,2015)., hal.250.

[38] I'anatut Thoifah. *Statistika pendidikan dan metode penelitian kuantitatif* (Malang:Madani,2016)., hal 40.

[39] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung:Alfabeta,2016)., hal 137.

[40] Loc.cit.

angket yang dilakukan pada calon nasabah dan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah cabang Palembang dan mencari literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah.

b) Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip, termasuk juga buku tentang teori, pendapat, dali, atau hukum, dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.[41] Dokumentasi juga diartikan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, leger, agenda, dan sebagainya.[42]

F. Variabel-variabel penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang dibentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperolah informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu:

1. Variabel Independen (Bebas)

Variabel indepen adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas independen dalam penelitian ini adalah faktor emosional (X1) dan faktor rasional (X2).

[41]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006)., hal. 191

[42]*Ibid*, hal. 106

2. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat (*dependent*) dalam penelitian ini adalah pengambilan keputusan nasabah (Y).

G. Defenisi Operasional Variabel

Definisi oeprasional variabel adalah penjabaran masing-masing variabel terdapat indikator-indikator yang membentuknya. Dalam penelitian ini terdiri atas variabel bebas (*independent)* yaitu faktor emosional (X1) dan faktor rasional (X2), sedangkan variabel terikat (*dependent*) yaitu pengambilan keputusan nasabah (Y).

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang mengoperasikan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah. Dalam hal ini produk yang akan diteliti adalah faktor emosional dan faktor rasional terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah cabang palembang. Adapun tabel operasional variabel yaitu :

Tabel 3.1
Definisi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Variabel Independen (Faktor Emosional) (X1)	Ketaatan beragama	a. Larangan atas riba (bunga). b. Sistem bagi hasil. c. Prinsip-prinsip syariah. d. Investasi	Skala Likert
	Faktor Psikologi	a. Sosialisasi b. Promosi c. Kepuasan pelayanan	
	Atribut Produk	a. Produk yang sesuai dengan syariat islam b. Produk yang bervariatif c. Jenis produk mudah dikenali d. Sistem dan prosedur Bank bebas dari riba	
Variabel Independen (Faktor Rasional) (X2)	Pelayanan	a. Keramah tamaan b. Kepuasan Pelayanan c. Kemudahan	
	Kenyamanan	a. Keamanan b. Kenyamanan c. Profesional d. Keberhasilan	
	Kepuasan	a. Kompetitif b. Biaya murah c. Return yang tinggi	
Variabel Dependen (Keputusan nasabah) (Y)	Faktor Internal	a. Jaminanan peminjamanan atau jaminan transaksi b. kualitas karyawan	
	Faktor Eksternal	a. Memberikan bagi hasil yang sesuai syariah b. Lokasi strategis	

Sumber : Dikembangkan oleh peneliti.

H. Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan.Dengan kata lain, mampu memperoleh data yang

tepat dari variabel yang diteliti.Validitas penelitian berbicara mengenai sejauh mana kesesuaian hasil penelitian dengan keadaan yang sebenarnya atau sejauh mana hasil penelitian mencerminkan keadaan.Suatu instrumen yang valid atau sahih berarti memiliki validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen kurang valid atau sahih mempunyai validitas rendah.[43]

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang kita buat betul-betul dapat mengukur apa hendak kita ukur.[43]

Pengujian validitas item (instrumen pengumpulan data), berlandaskan pada beberapa ketentuan, yaitu:

1) Membandingkan nilai signifikasi korelasi satu item dengan item total, dengan aturan bila nilai signifikasi < 0,05 maka item valid, tetapi nilai signifikasi > 0,05 maka item tidak valid.
2) Membandingkan nilai r hitung (nilai pearson correlation) dengan nilai r tabel (nilai yang ada pada tabel r). Nilai r tabel ini dicari menggunakan tingkat signifikasi 0,05 dengan uji 2 sisi dan melihat N (jumlah subjek) dikurangi 2 (df=N-2). Bila r hitung (nilai pearson correlation) > r tabel, maka item valid. Sebaliknya bila r hitung (nilai pearson correlation) > r tabel, maka item tidak valid.[44]

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli mengenai uji validitas

[43] Edi Riadi. *Statistika penelitian (analisis manual dan IBM SPSS*) (Yogyakarta:Andi,2016)., hal 52

[44] Alhamdu. *Analisis statistik dengan program SPSS* (Palembang: Noerfikri offset)., hal 45-47.

penulis menyimpulkan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, yang akan digunakan sebagai instrument penelitian dapat mengukur objek yang ingin diukur.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebernarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Sebagai misal variabel konstruk autonomi yang diukur dengan 4 (empat) indikator autonom1, autonom2, autonom3, autonom4 yang masing-masing merupakan pertanyaan yang mengukur tingkat autonomi seseorang.

Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama yaitu autonomi. Jika jawaban terhadap ke empat indikator ini acak, maka dapat dikatakan bahwa tidak reliabel. Pengukuran reliabilitas dapat dilakuan dengan cara one shot atau pengukuran sekali saja, pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan.[45]

Reliabilitas adalah ukuran untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yag sama pula. Hasil analisis

[45] Imam ghozali. *Aplikasi analisis multivariate* (Semarang: Badan penerbit diponegoro, 2013)., hal 47-48.

dapat digunakan untuk memprediksi reliabilitas alat ukur. Pada penelitian pengujian yang digunakan untuk mengevaluasi sumber variasi alat tes yang tunggal, diantara teknik yang dapat digunakan yaitu *alpha cronbach*.[46]

Dengan menggunakan analisis alpha cronchbach, suatu alat ukur dikatakan reliabel ketika memenuhi batas minimum skor alpha cronbach 0,6 artinya, skor alpha cronbach 0,6.

Tabel 3.1 Skor Uji Reliabilitas (*Cronbach alpha's*)

Skor	Keterangan
0,80-1.0	Baik
0,60-0,799	Dapat diterima
< 0,60	Kurang Baik

(Sumber:Alhamdu,2016:48)

Artinya, skor reliabilitas alat ukur yang kurang dari 0,6 maka dianggap kurang baik. Sedangkan skor reliabilitas 0,7 dapat diterima, dan dianggap baik bila mencapai skor reliabilitas 0,8. Sehingga dapat dikatakan bahwa skor reliabilitas semakin mendekati angka 1, maka semakin baik dan tinggi skor reliabilitas alat ukur yang digunakan.[47]

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. [48]

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai uji reliabilitas penulis menyimpulkan bahwa uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.

---

[46] Syofian siregar. *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS* (Jakarta: Prenadamedia group)., hal 55-56.

[47] Alhamdu. *Analisis statistik dengan program SPSS* (Palembang: Noerfikri offset)., hal 48.

[48] Iredho Fani Reza. *Metodelogi penelitian psikologi kuantitatif, kualitatif dan kombinasi* (Palembang: Noerfikri offset,2016)., hal 96.

Dari data yang telah dikumpulkan, dianalisis secara kuantitatif yaitu data-data berupa uraian dan penjelasan yang berkaitan dengan pembahasan mengenai pengaruh faktor emosional dan faktor rasional terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah cabang palembang, dengan masalah yang dibahas sehingga dapat diambil kesimpulan secara tepat sesuai pokok permasalahan.

I. Teknik Analisis Data

Data penelitian akan dianalisis dengan menggunakan dua analisis yaitu:

1. Analisis Regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaikturunkan nilainya).Dengan kata lain, analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh setiap variabel bebas(independen) terhadap variabel terikat (dependen). Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Pengambilankeputusan
A = Konstanta
b = Koefisien regresi
X_1 = Motif rasional
X_2 = Motif emosional
E =*Standard error*

Data tersebut di klasifikasikan dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel-tabel untuk memudahkan dalam menganalisis

digunakan proram SPSS versi 22. SPSS adalah suatu *softwar*e yang berfungsi untuk menganalisis data dan melakukan perhitungan statistik parametik maupun nonparametik dengan berbasis *windows*.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Multikolonieritas

Uji multikolonieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen). Jika antar variabel indepeden ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolonieritas. Tidak adanya kolerasi yang tinggi antar variabel independen tidal berarti bebas dari multikolonieritas. Multikolonieritas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen.[49]

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 yaitu uji koefisien (R^2) dan uji t (parsial).

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien

[49]Imam Ghozali.2013.*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*.(Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro)., hal 103.

determinasi untuk data silang *cross section*) relatif mudah karena adanya variasi yang besar antar masing-masing pengamatan.

Nilai koefisien determinasi mempunyai interval nol sampai satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika $R^2=1$, berarti besarnya persentase sumbangan X terdapat variasi (naik – turunnya) Y secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukan bahwa apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat, maka semakin cocok pula garis regresi untuk meramalkan Y.

b. Uji Siginifikasi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas / independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Membandingkan nilai statistik t dengan nilai kritis menurut tabel apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.[50]

[50] Hasan Iqbal.2012.*Analisa Data Penelitian dengan Statistik.*(Jakarta:Bumi Aksara).,hal 64

BAB IV
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Responden

Berdasarkan kuesioner yang penulis berikan kepada 100 orang nasabah Bank Sumsel Babel Syariah cabang Palembang. Sampel ini diambil secara kebetulan yaitu *sampling insidental,* siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang bersangkutan layak digunakan sembagai sumber data.

Pernyataan yang penulis ajukan kepada responden sebanyak 23 butir pernyataan mengenai pengaruh faktor emosional dan faktor rasional (dimisalkan variabel X) dan 4 pernyataan mengenai keputusan nasabah memilih bank sumsel babel syariah (dimisalkan variabel Y).

Dalam point deskripsi responden, peneliti menyajikan 7 informasi penting yang dapat menggambarkan karakteristik responden. Untuk menjaga kerahasiaan datapribadi responden, peneliti menggunakan tanda tangan ganti dari nama.

1. Jenis kelamin responden

Adapun data mengenai jenis kelamin nasabah bank sumsel babel cabang palembang yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	53	53,0	53,0	53,0
	Perempuan	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: hasil penelitian, 2017 (data diolah)

Dari tabel diatas, diketahui bahwa jenis kelamin nasabah bank sumsel babel cabang syariah palembang yang diambil sebagai responden didominasi oleh responden laki-laki. Jenis kelamin laki-laki yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 53 responden atau 53%, dan sisanya sebanyak 47 responden atau 47% adalah berjenis kelamin perempuan.

2. Agama responden

Adapun data mengenai agama responden nasabah bank sumsel babel cabang palembang yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik responden berdasarkan agama responden
Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	53	53,0	53,0	53,0
	Perempuan	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: hasil penelitian, 2017 (data diolah)

Dari tabel diatas, diketahui bahwa Agama nasabah bank sumsel babel cabang syariah palembang yang diambil sebagai responden didominasi oleh responden ber agama islam seluruh nya.

3. Umur responden

Adapun data mengenai umur responden nasabah bank sumsel babel cabang palembang yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik responden berdasarkan umur responden

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<18 tahun	12	12,0	12,0	12,0
	18 - 25 tahun	29	29,0	29,0	41,0
	26 - 35 tahun	35	35,0	35,0	76,0
	36 - 50 tahun	17	17,0	17,0	93,0
	50 tahun keatas	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: hasil penelitian, 2017 (data diolah)

Dari tabel diatas, diketahui bahwa umur nasabah bank sumsel babel cabang syariah palembang yang diambil sebagai responden didominasi oleh responden ber umur 26 – 35 tahun. umur 26 – 35 tahun yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 35 responden atau 35%, umur 18-25 tahun berjumlah 29 responden atau 29%, umur 36-50 tahun berjumlah 17 responden atau 17%, umur <18 tahun berjumlah 12 orang atau 12%, dan berumur 50 tahun ke atas berjumlah 7 orang atau 7%.

4. Tempat tinggal responden

Adapun data mengenai Tempat tinggal responden nasabah bank sumsel babel cabang palembang yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik responden berdasarkan tempat tinggal responden

Tempat Tinggal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Palembang	75	75,0	75,0	75,0
	Luar Palembang	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: hasil penelitian, 2017 (data diolah)

Dari tabel diatas, diketahui bahwa tempat tinggal nasabah bank sumsel babel cabang syariah palembang yang diambil sebagai responden didominasi oleh

responden bertempat tingal di palembang. Bertempat tinggal di palembang yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 75 responden atau 75 %, luar palembang sebanyak 25 responden atau 25%.

5. Pekerjaan responden

Adapun data mengenai Pekerjaan responden nasabah bank sumsel babel cabang palembang yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan responden

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar / mahasiswa	17	17,0	17,0	17,0
	Karyawan / karyawati	41	41,0	41,0	58,0
	Pegawai Negeri	15	15,0	15,0	73,0
	Guru / Dosen	16	16,0	16,0	89,0
	Pengusaha / Wiraswasta	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: hasil penelitian, 2017 (data diolah)

Dari tabel diatas, diketahui bahwa pekerjaan nasabah bank sumsel babel cabang syariah palembang yang diambil sebagai responden didominasi oleh responden memiliki pekerjaan karyawan/karyawati. Karyawan/karyawati yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 41 responden atau 41%, pelajar atau mahasiwa/i berjumlah 17 responden atau 17%, guru atau dosen berjumlah 16 responden atau 16%, pegawai negeri berjumlah 15 responden atau 15%, dan pengusaha berjumlah 11 responden atau 11%.

6. Pendapatan gaji responden

Adapun data mengenai Pendapatan gaji responden nasabah bank sumsel babel cabang palembang yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Karakteristik responden berdasarkan Pendapatan gaji responden

Pendapatan Gaji

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp.1.000.000,-	19	19,0	19,0	19,0
	Rp. 1.000.000,- - Rp. 2.499.999,-	24	24,0	24,0	43,0
	Rp. 2.500.000,- - Rp. 4.999.999,-	34	34,0	34,0	77,0
	Rp. 5.000.000,- - Rp. 7.499.999,-	15	15,0	15,0	92,0
	Rp. 7.500.000,- - Rp. 9.999.999,-	6	6,0	6,0	98,0
	Rp. 10.000.000 Keatas	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: hasil penelitian, 2017 (data diolah)

Dari tabel diatas, diketahui bahwa pendapatan gaji nasabah bank sumsel babel cabang syariah palembang yang diambil sebagai responden didominasi oleh responden memiliki pendapatan sebesar Rp.2.500.000,- - Rp.4.999.999,- atau 34%. pendapatan sebesar Rp.2.500.000,- - Rp.4.999.999,- yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 34 responden atau 34%, pendapatan sebesar Rp. 1.000.000,- - Rp. 2.499.999,- yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 24 responden atau 24%, pendapatan sebesar < Rp.1.000.000,- yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 19 responden atau 19%, pendapatan sebesar Rp. 5.000.000,- - Rp. 7.499.999,- yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 15 responden atau 15%, pendapatan sebesar Rp. 7.500.000,- - Rp. 9.999.999,- yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 6 responden atau 6% dan pendapatan sebesar Rp. 10.000.000 Keatas yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 2 responden atau 2%.

7. Pendidikan terakhir responden

Adapun data mengenai Pendidikan terakhir responden nasabah bank sumsel babel cabang palembang yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir responden

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	5	5,0	5,0	5,0
	SMA	46	46,0	46,0	51,0
	DIPLOMA	5	5,0	5,0	56,0
	S1	36	36,0	36,0	92,0
	S2	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: hasil penelitian, 2017 (data diolah)

Dari tabel diatas, diketahui bahwa pendidikan nasabah bank sumsel babel cabang syariah palembang yang diambil sebagai responden didominasi oleh responden memiliki pendidikan terakhir SMA. Responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA dalam penelitian ini berjumlah 46 responden atau 46%, pendidikan terakhir S1 berjumlah 36 responden atau 36%, pendidikan terakhir S2 berjumlah 8 responden atau 8%, pendidikan terkahir DIPLOMA berjumlah 5 repsonden atau 5% dan pendidikan terakhir SMP berjumlah 5 responden atau 5%.

B. Analisis Deskripsi Responden

Dari penyebaran kuesioner kepada 73 responden yang dilakukan pada tanggal 20 sampai dengan 22 november 2017 dimulai pada pukul 09.00 s/d 15.00 WIB paling banyak di dominasi oleh nasabah laki-laki berjumlah 53 responden

atau 53%, ber agama islam berjumlah 100 responden atau 100%, ber umur 26 – 35 tahun berjumlah 35 responden atau 35%, bertempat tinggal di palembang berjumlah 75 responden atau 75%, memiliki pekerjaan sebagai karyawan / karyawati berjumlah 41 responden atau 41%, memiliki pendapatan gaji sebesar Rp 2.500.000,- sampai Rp.4.999.999,- berjumlah 34 responden atau 34%, adapun pendidikan terakhir responden yaitu SMA berjumlah 46 responden atau 46%.

C. Pengukuran Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Angka korelasi yang diperoleh secara statistik harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai r dengan taraf signifikan 10%.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan dengan ketentuan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item tersebut dinyatakan valid. Dalam penelitian ini n= 100, jadi df = 100 – 2 =98, dengan tingkat signifikan 0,05 maka didapat r_{tabel} sebesar 0,256 (2-*tailed*) jika nilai *pearson correlation* > nilai pembanding berupa r_{tabel} , maka item tersebut valid. Atau jika nilai Sig. (2-*tailed*) < 0,05 berarti item tersebut valid dan berlaku sebaliknya, adapun uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 22. Berikut ini hasil uji validitas untuk setiap variabel:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Faktor Emosional(X1)	KB	0,419	0,256	Valid
		KB	0,562	0,256	Valid
		KB	0,692	0,256	Valid
		KB	0,495	0,256	Valid
		FP	0,663	0,256	Valid
		FP	0,642	0,256	Valid
		FP	0,454	0,256	Valid
		AP	0,698	0,256	Valid
		AP	0,675	0,256	Valid
		AP	0,575	0,256	Valid
		AP	0,703	0,256	Valid
2	Faktor Rasional(X2)	P	0,685	0,256	Valid
		P	0,617	0,256	Valid
		P	0,643	0,256	Valid
		P	0,473	0,256	Valid
		K	0,564	0,256	Valid
		K	0,591	0,256	Valid
		K	0,686	0,256	Valid
		K	0,575	0,256	Valid
		KK	0,726	0,256	Valid
		KK	0,573	0,256	Valid
		KK	0,414	0,256	Valid
		KK	0,724	0,256	Valid
3	Keputusan Memilih (Y)	FI	0,819	0,256	Valid
		FI	0,811	0,256	Valid
		FE	0,759	0,256	Valid
		FE	0,624	0,256	Valid

Sumber: hasil penelitian, 2017 (data diolah)

2. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok inividu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji keandalan dilakukan terhadap pernyataan yang sudah valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's*

Alpha degan membandingkan nilai alpha dengan 0,6 karena nilai jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien *alpha* harus lebih besar. Syarat untuk menyatakan jika item tersebut reliabel adalah dengan melihat hasil uji reliabilitas dan jika hasilnya mendekati 1 maka item tersebut dinyatakan reliabel. Adapun uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 20 dapat dilihat pada tabel di berikut ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji reliabilitas Faktor Emosional, faktor rasional dan keputusan memilih

Variabel	Reliabilitas coefficient	Alpha	Keterangan
Faktor Emosional (X1)	11 Pertanyaan	0,685	Reliabel
Faktor Rasional (X2)	12 Pertanyaan	0,672	Reliabel
Keputusan Memilih (Y)	4 Pertanyaan	0,708	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah,2018

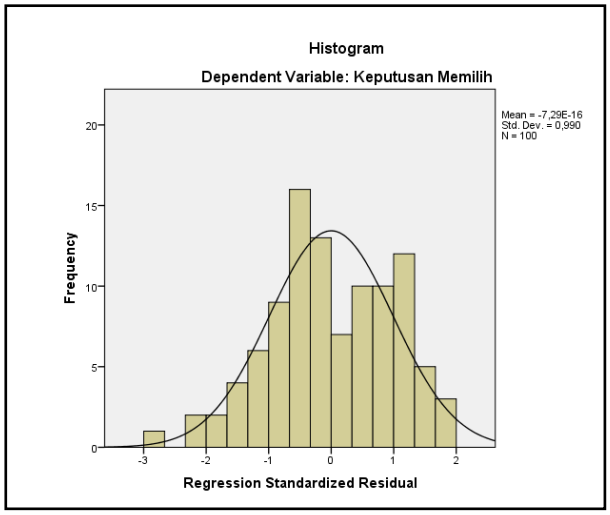
Dari instrumen soal pernyataan yang dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS *for windows* versi 22, maka hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,633 nilai terletak pada 0,60 - 0,799 sehingga dapat disimpulkan reliabel (dapat diterima).

D. Pengujian Asumsi Klasik

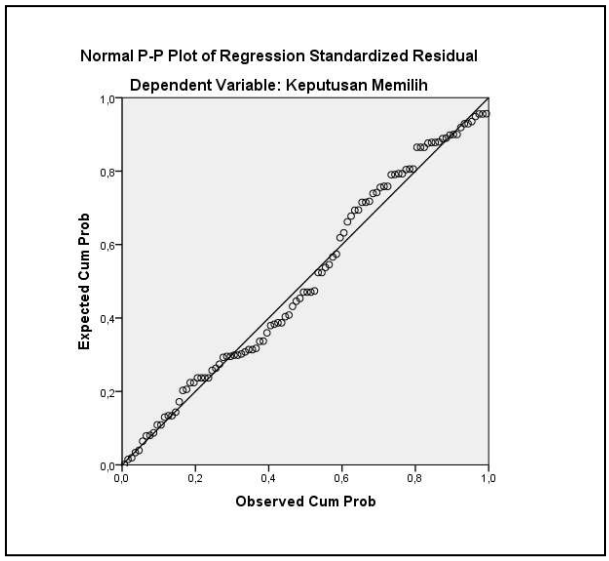
a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memilki distribusi normal, seperti diketahui

bahwa uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal, jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Adapun uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 Histogram



Gambar 4.2 Normal P-P Plot

Dengan melihat tampilan grafik histogram maupun grafik normal plot dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola terdistribusi kekanan dan normal, sedangkan pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar disekitar

garis diagonal. Kedua grafik ini menunjukan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Lineritas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linier, kuadrat atau kubik. Pada penelitian ini menggunakan uji durbin watson dan uji ini biasanya digunakan untuk melihat ada tidaknya autokolerasi dalam suatu model regresi. Cara melakukan uji apakah sebaiknya model regresi linier atau kuadrat dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Tabel 4.10
Uji Linieritas faktor rasional

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Memilih * Faktor Rasional	Between Groups	(Combined)	50,687	13	3,899	2,630	,004
		Linearity	22,974	1	22,974	15,499	,000
		Deviation from Linearity	27,713	12	2,309	1,558	,120
	Within Groups		127,473	86	1,482		
	Total		178,160	99			

Berdasarkan nilai signifikasi = 0,120 lebih besar dari 0,05 yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variable faktor rasional (X) dengan variable Keputusan memilih (Y).

Tabel 4.11
Uji Linieritas faktor emosional

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Memilih * Faktor Emosional	Between Groups	(Combined)	15,504	11	1,409	,763	,676
		Linearity	2,433	1	2,433	1,317	,254
		Deviation from Linearity	13,070	10	1,307	,707	,715
	Within Groups		162,656	88	1,848		
	Total		178,160	99			

Berdasarkan nilai signifikasi = 0,715 lebih besar dari 0,05 yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variable faktor emosional (X) dengan variable Keputusan memilih (Y).

c. Multikolonieritas

Uji multikolonieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Jika VIF yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	11,709	2,636		4,442	,000		
Faktor Emosional	-,141	,052	-,264	-2,725	,008	,892	1,121
Faktor Rasional	,217	,047	,446	4,609	,000	,892	1,121

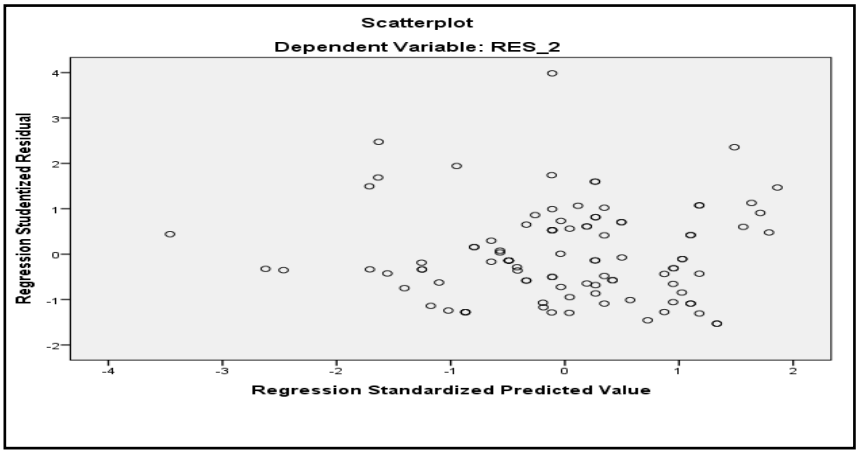
a. Dependent Variable: Keputusan Memilih

Sumber: hasil penelitian, 2017 (data diolah)

Hasil perhitungan nilai tolerance menunjukan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai tolerance kurang dari 0.10 yang berarti tidak ada kolerasi antar variabel independen yang nilainya lebih dari 95%. Hasil perhitungan nilai Variance Inflation Factor (VIF) juga menunjukan hal yang sama tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskdastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi persamaan *variance* dan residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya.



Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas

Dari grafik scatterplots terlihat bahwa titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y hal ini disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

E. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji f digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh semua variabel terikatnya, atau untuk menguji apakah regresi baik / signifikan. Berikut adalah hasil nya:

Tabel 4.14
Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34,005	2	17,003	11,441	,000[b]
	Residual	144,155	97	1,486		
	Total	178,160	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Memilih

b. Predictors: (Constant), Faktor Rasional, Faktor Emosional

Dari uji ANOVA atau F test didpaat nilai F hitung sebesar 11,441 dengan probabilitas 0,005. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari 0,005 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi keputusan memilih dapat dikatakan bahwa faktor emosional dan rasional bersama sama berpengaruh terhadap keputusan memilih.

b. Uji T

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependent dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. Berikut ini hasil uji T dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	11,709	2,636		4,442	,000		
Faktor Emosional	-,141	,052	-,264	-2,725	,008	,892	1,121
Faktor Rasional	,217	,047	,446	4,609	,000	,892	1,121

a. Dependent Variable: Keputusan Memilih

Dari dua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model regresi variabel faktor emosional tidak signifikan hal ini di dapat dan dilihat dari probabilitas signifikasi untuk faktor rasional sebesar 0,446 sedangkan faktor rasional signifikan pada 0,02. Dapat disimpulkan bahwa variabel keputusan memilih dipengaruhi oleh faktor rasional.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (X1, X2) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar presentase variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen. Dari hasil analisis regresi, lihat pada output moddel summary dan

disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.16
Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,437[a]	,191	,174	1,219	1,847

a. Predictors: (Constant), Faktor Rasional, Faktor Emosional

b. Dependent Variable: Keputusan Memilih

Sumber: hasil penelitian, 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas di peroleh angka R2 (R *Square*) sebesar 0,174 atau (17,4%). Hal ini menjukan bahwa prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (Faktor rasional dan faktor emosional) terhadap variabel dependen (Keputusan nasabah) sebesar 17,4%. Atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model (Faktor rasional dan faktor emosional) mampu menjelaskan sebesar 17,4% variasi variabel dependen (Keputusan nasabah).

Adjusted R Square adalah nilai R *Square* yang telah disesuaikan, nilai ini selalu lebih kecil dari R *Square* dan angka ini bisa memiliki harga negatif. Menurut Santoso (2001) bahwa untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan *Adjusted* R2 sebagai koefisien determinasi.

Standard Error of the Estimate adalah suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi dalam memprediksikan nilai Y. Dari hasil regresi di dapat nilai 1,276 hal ini berarti banyaknya kesalahan dalam keputusan nasabah sebesar 1,276 Sebagai pedoman jika *Standard error of the estimate* kurang dari standar deviasi Y, maka model regresi semakin baik dalam memprediksi nilai Y.

F. Analisis Regresi Linier Berganda

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X1, X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Berdasarkan output SPSS pengaruh dari variabel faktor emosional dan faktor rasional ditunjukan pada tabel berikut:

Tabel 4.17
Hasil uji regresi linier berganda

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	11,709	2,636		4,442	,000		
Faktor Emosional	-,141	,052	-,264	-2,725	,008	,892	1,121
Faktor Rasional	,217	,047	,446	4,609	,000	,892	1,121

a. Dependent Variable: Keputusan Memilih

Sumber: hasil penelitian, 2017 (data diolah)

Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan koefisien angka konstan (*unstandardized coeficient*). Hal ini disebabkan karena masing-masing variabel memiliki satuan dan berfungsi untuk menjelaskan besarnya koefisien regresi masing-masing variabel bebas. Dari dua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model regresi variabel faktor emosional tidak signifikan hal ini di dapat dan dilihat dari probabilitas signifikasi untuk faktor emosional sebesar 0,08 sedangkan faktor rasional signifikan pada 0,00. Dapat disimpulkan bahwa variabel keputusan memilih dipengaruhi oleh faktor rasional.

G. Pembahasan

1. Pengaruh faktor emosional terhadap keputusan nasabah memilih bank sumsel babel syariah cabang palembang.

Keputusan nasabah dalam memilih suatu bank mempunyai hubungan yang erat dengan emosi. Emosi (*emotion*) adalah perasaan atau afeksi yang dapat melibatkan rangsangan fisiologis (seperti denyut jantung yang cepat), pengalaman sadar (seperti memikirkan keadaan jatuh cinta) dan ekspresi perilaku (seperti senyuman atau raut muka cemberut). Sedangkan emosional adalah suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis, dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan,

Berdasarkan variabel motif emosional, dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mendorong seseorang dalam memilih jasa perbankan syariah di antaranya adalah ketaatan beragama, hal ini menunjukkan bahwa agama merupakan salah satu faktor yang sangat kuat bagi nasabah dalam memutuskan memilih bank syariah karena didalam agama adanya larangan atas riba, sistem bagi hasil, prinsip-prinsip syariah, dan investasi.

Selain itu adalah faktor psikologi yaitu sosialisasi, promosi, dan kepuasan pelayanan. Selanjutnya adalah atribut produk seperti produk yang sesuai dengan syariat islam, produk yang bervariatif, jenis produk mudah dikenali dan sistem prosedur bank bebas riba, Kemudian, merasa aman bertransaksi di bank syariah, hal ini menunjukkan bahwa responden percaya dan yakin bank syariah dapat menjaga uangnya dengan baik. Selanjutnya, membelanjakan harta

sesuai ajaran Al-Qur‟an, hal ini menunjukkan bahwa responden yakin dengan menabung di bank syariah berarti sudah membelanjakan harta sesuai ajaran Al-Qur‟an karena di dalam bank syariah yang tidak menerapkan sistem bunga sejalan dengan larangan dalam Al-Qur‟an untuk meninggalkan riba. Dan terakhir yaitu bebas dari unsur riba, hal ini menunjukkan bahwa responden yakin bank syariah terbebas dari unsur riba. Dan faktor emosional sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilh bank sumsel babel syariah cabang palembang.

Hal ini selaras dengan penelitian Viola de yusa (2015), Besarnya pengaruh tersebut secara signifikan lebih didominasi oleh pengaruh motif emosional (X2) sebesar 1,361 dengan kriteria yang paling dominan adalah rasa senang karena konsumen merasakan kesenangan tersendiri dalam menggunakan komunikasi dengan ponsel Blackberry. Koefisien motif emosional sebesar 0,001 menyatakan bahwa setiap perubahan peningkatan per satuan motif emosional, akan menimbulkan kemungkinan terjadinya peningkatan keyakinan konsumen dalam melakukan pembelian ponsel Blackberry sebesar 0,01%.

2. Pengaruh faktor emosional terhadap keputusan nasabah memilih bank sumsel babel syariah cabang palembang.

Berdasarkan variabel motif rasional, dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mendorong seseorang dalam memilih jasa perbankan syariah di antaranya adalah pelayanan yang mencakup keramah tamaan karyawan, kepuasan pelayanan karywan terhadap teller, dan kemudahan dalam bertransaksi. Kenyamanan nasabah meliputi faktor faktor keamanan, profesional, dan keberhasilan karyawan

menglayani nasabah. Serta kepuasan nasabah yang kompetitif, tidak memberikan budget yang tinggi alias murah, dan return yang tinggi, hal ini sangat berpengaruh juga terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank sumsel syariah cabang palembang. Contoh nya biaya pembukaan rekening yang murah, hal ini menunjukkan bahwa semakin murahnya biaya pembukaan rekening di bank syariah semakin mendorong seseorang untuk menabung di bank syariah.Selain itu biaya administrasi yang murah, hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya biaya adminsitrasi yang murah mendorong seseorang untuk menabung di bank syariah.

Hal ini selaras dengan penelitian R. Ery Wibowo,SE,M.Si,Akt1 dan Dr. Hardiwinoto, SE, M.Si (2015), kesimpulan dalam penelitian ini adalah bahwa sikap pengusaha dalam memilih pembiayaan di bank syariah lebih dipengaruhi secara langsung oleh faktor pemahaman rasional pembiayaan syariah. Faktor mengejar keuntungan maksimal atau laba usaha mendasari pemahaman pengusaha tentang pembiayaan bank syariah. Sedangkan relegiusitas dan priomordialisme tidak terbukti secara langsung mempengaruhi sikap pengusaha dalam memilih pembiayaan di bank syariah.

Hasil penelitaan ini menyimpulkan bahwa faktor emosional dan rasional berpengaruh positif terhadap keputusan memilih nasabah dimana setiap peningkatan faktor emosiona dan rasional akan mempengaruhi peningkatan keputusan memilih nasabah. Keputusan nasabah dalam memilih suatu bank mempunyai hubungan yang erat dengan emosi. Emosi (*emotion*) adalah perasaan atau afeksi yang dapat melibatkan rangsangan fisiologis (seperti denyut jantung yang cepat), pengalaman sadar (seperti memikirkan keadaan jatuh cinta) dan

ekspresi perilaku (seperti senyuman atau raut muka cemberut). Sedangkan emosional adalah suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis, dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak.

BAB V
PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dalam penelitian ini diambil kesimpulan yaitu persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan koefisien angka konstan (*unstandardized coeficient*). Hal ini disebabkan karena masing-masing variabel memiliki satuan dan berfungsi untuk menjelaskan besarnya koefisien regresi masing-masing variabel bebas. Dari dua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model regresi variabel faktor emosional tidak signifikan hal ini di dapat dan dilihat dari probabilitas signifikasi untuk faktor emosional sebesar 0,08 sedangkan faktor rasional signifikan pada 0,00. Dapat disimpulkan bahwa variabel keputusan memilih dipengaruhi oleh faktor rasional dan faktor emosional tidak mempengaruhi keputusan nasabah memilih bank sumsel babel syariah cabang palembang.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan, maka penulis memberikan masukan

1. Peran tenaga pemasar dibutuhkan dalam memperkenalkan keunggulan bank syariah cabang palembang secara luas. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memanfaatkan masjid-masjid sebagai sarana dakwah sekaligus promosi misalnya melalui khutbah jum’at.

2. Menghilangkan kesan ribet dengan meningkatkan kecepatan dalam pelayanan dan transaksi keuangan nasabah meskipun nasabah merasa syarat yang diberikan untuk membuka tabungan bank syariah cabang palembang tidaklah sulit.

DAFTAR PUSTAKA

Alhamdu.2016.*Analisis statistik dengan program SPSS.*Palembang: Noerfikri offset.

Arikunto,Suharsimi.2006.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.

Ascarya. 2011. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta : Rajawali Pers.

Azwar,2010. *Metode Penelitian*,.Yogyakarta : Pustaka Belajar.

Barata, Atep Adya.2003. *Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dari Loyalitas Pelanggan.* Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, hal.37.

Cholid dan Ahcmadi.2012.*Metode Penelitian*.Jakarta : Bumi Aksara.

Djohansjah Marzoeki, "*Berfikir Rasional di Ranah Publik*", artikel diakses pada 26 April 2017 dari http://www.djohansjahmarzoeki-rationalthinking.com/

Efendi,Lutfi.2009.*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah pada Bank Muamalat Malang.*Skripsi Fak. Ekonomi : UIN Malang.

Fauzi, Muhammad.2009.*Pengaruh faktor emosional dan faktor rasional terhadap keputusan dan loyalita*..Semarang : Jurnal Ekonomi Islam IAIN.

Ghozali. Imam. 2013.*Aplikasi analisis multivariate.* Semarang: Badan penerbit diponegoro.

Goleman. Daniel.2007. *Kecerdasan Emosional*, Alih Bahasa T. Hermaya. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, cet. 17, hal. 411.

Hariyani, Iswi.2010. Restrukturisasi & Penghapusan Kredit Macet (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, hal.234.

http://ekiszone.co.id/category/perbankan-islam di akses pada tanggal 26 April 2017

Ismail.2003.*Manajemen perbankan*.Jakarta :Kencana Prenada Media Group.

Ismail.2011.*Perbankan Syariah.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management Analysis Planning, Implementation & ControlPrentice*. Prentice Hall. Edisi 9

Kotler, Philip.2002. *Manajemen Pemasaran 1: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*.Jakarta : Prenhallind.

Maman, dkk.2005.*Metodologi Penelitian Agama, Teori dan Praktek*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, hal. 58

Maski, Ghozali. 2010.*Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Pendekatan Komponen Dan Model Logistik Studi Pada Bank Syariah Di Malang*.Malang : Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya).

Muhammad.2015.*Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers.

Rahman.2004. *Membangun kepuasan dan Loyalitas Nasabah melalui atribut, kepuasan, kualitas jasa dan kepercayaan nasabah Bank Syariah*.Semarang:Jurnal Penelitian IAIN Walisongo.

Reza, Iredho Fani.2016. *Metodelogi penelitian psikologi kuantitatif, kualitatif dan kombinasi*.Palembang: Noerfikri offset.

Riadi ,Edi.*2016. Statistika penelitian (analisis manual dan IBM SPSS*). Yogyakarta:Andi.

Setiadi,Nugroho J. 2008. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana, ed. 1, cet. 3, hal. 103

Siregar, Syofian.2013. *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS*.Jakarta: Prenadamedia group.

Sudaryo, Yoyo, dkk.2017. *Investasi Bank dan Lembaga Keuangan*.Yogyakarta: Andi.

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono.2013.*Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta,.

Sugiyono.2015.*Metode penelitian tindakan komprehensif*.Bandung:Alfabeta.

Sumarwan, ujang.2011.*Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran,* Bogor: Ghalia Indonesia, hlm. 357.

Syafril dan Nuril Hudam 2015. *Analisis Faktor Sosial Budaya dan Psikologis yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan pada Warung Mikro (Studi Kasus pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin)*.Banjarmasin : jurnal Universitas Lambung Mangkurat.

Tarigan, josua.2010. *Value-Driven Accounting [Acc V.2]*.Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. hal.8.

Thoifah, I'anatut.2016.*Statistika pendidikan dan metode penelitian kuantitatif* .Malang:Madani.

Tjiptono, fandy dan Gregorius Chandra.2016. *Service, quality dan satisfaction.*Yogyakarta: Andi, hal. 204

Wibowo, Ery dan Hardiwinotom.2015. *Pemahaman Rasional Pembiayaan Syariah, Religiusitas, Primordialisme Pengusaha dan Pengaruhnya terhadap Sikap Pengusaha dalam Memilih Pembiayaan di Bank Syariah*. Semarang : Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang.

Yaunika,Ika, Nurhayati. 2013.*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah di Kota Padang.Padang: jurnal* STIE Haji Agus Salim.

Yusa, Viola De.2015. *Pengaruh Motif Rasional Dan Motif Emosional Terhadap Keputusan Pembelian Ponsel Blackberry Di Bandar Lampung*. Lampung : Jurnal Fakultas Ekonomi universitas Muhammadiyah Metro.

UJI VALIDITAS

A. FAKTOR EMOSIONAL

Correlations

		Ketaatan Beragama	Ketaatan Beragama	Ketaatan Beragama	Ketaatan Beragama	Total Ketaatan Beragama
Ketaatan Beragama	Pearson Correlation	1	,011	-,013	-,173	,419**
	Sig. (2-tailed)		,913	,898	,084	,000
	N	100	100	100	100	100
Ketaatan Beragama	Pearson Correlation	,011	1	,221*	,117	,562**
	Sig. (2-tailed)	,913		,027	,247	,000
	N	100	100	100	100	100
Ketaatan Beragama	Pearson Correlation	-,013	,221*	1	,209*	,692**
	Sig. (2-tailed)	,898	,027		,037	,000
	N	100	100	100	100	100
Ketaatan Beragama	Pearson Correlation	-,173	,117	,209*	1	,495**
	Sig. (2-tailed)	,084	,247	,037		,000
	N	100	100	100	100	100
Total Ketaatan Beragama	Pearson Correlation	,419**	,562**	,692**	,495**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Faktor Psikologis	Faktor Psikologis	Faktor Psikologis	Total Faktor Psikologis
Faktor Psikologis	Pearson Correlation	1	,085	-,097	,663**
	Sig. (2-tailed)		,399	,339	,000
	N	100	100	100	100
Faktor Psikologis	Pearson Correlation	,085	1	,090	,642**
	Sig. (2-tailed)	,399		,371	,000
	N	100	100	100	100
Faktor Psikologis	Pearson Correlation	-,097	,090	1	,454**
	Sig. (2-tailed)	,339	,371		,000
	N	100	100	100	100
Total Faktor Psikologis	Pearson Correlation	,663**	,642**	,454**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Atribut Produk	Atribut Produk	Atribut Produk	Atribut Produk	Total Atribut Produk
Atribut Produk	Pearson Correlation	1	,239*	,329**	,251*	,698**
	Sig. (2-tailed)		,016	,001	,012	,000
	N	100	100	100	100	100
Atribut Produk	Pearson Correlation	,239*	1	,139	,439**	,675**
	Sig. (2-tailed)	,016		,168	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Atribut Produk	Pearson Correlation	,329**	,139	1	,123	,575**
	Sig. (2-tailed)	,001	,168		,223	,000
	N	100	100	100	100	100
Atribut Produk	Pearson Correlation	,251*	,439**	,123	1	,703**
	Sig. (2-tailed)	,012	,000	,223		,000
	N	100	100	100	100	100
Total Atribut Produk	Pearson Correlation	,698**	,675**	,575**	,703**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

B. FAKTOR RASIONAL

Correlations

		Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan	Total Pelayanan
Pelayanan	Pearson Correlation	1	,461**	,197	,099	,685**
	Sig. (2-tailed)		,000	,050	,329	,000
	N	100	100	100	100	100
Pelayanan	Pearson Correlation	,461**	1	,172	-,081	,617**
	Sig. (2-tailed)	,000		,087	,423	,000
	N	100	100	100	100	100
Pelayanan	Pearson Correlation	,197	,172	1	,090	,643**
	Sig. (2-tailed)	,050	,087		,372	,000
	N	100	100	100	100	100
Pelayanan	Pearson Correlation	,099	-,081	,090	1	,473**
	Sig. (2-tailed)	,329	,423	,372		,000
	N	100	100	100	100	100
Total Pelayanan	Pearson Correlation	,685**	,617**	,643**	,473**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Kenyamanan	Kenyamanan	Kenyamanan	Kenyamanan	Total Kenyamanan
Kenyamanan	Pearson Correlation	1	,254*	,142	-,029	,564**
	Sig. (2-tailed)		,011	,157	,775	,000
	N	100	100	100	100	100
Kenyamanan	Pearson Correlation	,254*	1	,264**	,093	,591**
	Sig. (2-tailed)	,011		,008	,359	,000
	N	100	100	100	100	100
Kenyamanan	Pearson Correlation	,142	,264**	1	,223*	,686**
	Sig. (2-tailed)	,157	,008		,026	,000
	N	100	100	100	100	100
Kenyamanan	Pearson Correlation	-,029	,093	,223*	1	,575**
	Sig. (2-tailed)	,775	,359	,026		,000
	N	100	100	100	100	100
Total Kenyamanan	Pearson Correlation	,564**	,591**	,686**	,575**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Kepuasan Konsumen	Kepuasan Konsumen	Kepuasan Konsumen	Kepuasan Konsumen	Total Kepuasan Konsumen
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	1	,285**	,011	,425**	,726**
	Sig. (2-tailed)		,004	,915	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	,285**	1	,007	,195	,573**
	Sig. (2-tailed)	,004		,947	,052	,000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	,011	,007	1	,058	,414**
	Sig. (2-tailed)	,915	,947		,567	,000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	,425**	,195	,058	1	,724**
	Sig. (2-tailed)	,000	,052	,567		,000
	N	100	100	100	100	100
Total Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	,726**	,573**	,414**	,724**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Kepuasan Konsumen	Kepuasan Konsumen	Kepuasan Konsumen	Kepuasan Konsumen	Total Kepuasan Konsumen
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	1	,285**	,011	,425**	,726**
	Sig. (2-tailed)		,004	,915	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	,285**	1	,007	,195	,573**
	Sig. (2-tailed)	,004		,947	,052	,000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	,011	,007	1	,058	,414**
	Sig. (2-tailed)	,915	,947		,567	,000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	,425**	,195	,058	1	,724**
	Sig. (2-tailed)	,000	,052	,567		,000
	N	100	100	100	100	100
Total Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	,726**	,573**	,414**	,724**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

C. FAKTOR KEPUTUSAN MEMILIH

Correlations

		Totak Faktor Internal	Faktor Internal	Faktor Internal
Totak Faktor Internal	Pearson Correlation	1	,819**	,811**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	100	100	100
Faktor Internal	Pearson Correlation	,819**	1	,328**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001
	N	100	100	100
Faktor Internal	Pearson Correlation	,811**	,328**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	
	N	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Faktor Eksternal	Faktor Eksternal	Total Faktor Eksternal
Faktor Eksternal	Pearson Correlation	1	-,036	,759**
	Sig. (2-tailed)		,720	,000
	N	100	100	100
Faktor Eksternal	Pearson Correlation	-,036	1	,624**
	Sig. (2-tailed)	,720		,000
	N	100	100	100
Total Faktor Eksternal	Pearson Correlation	,759**	,624**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS

A. FAKTOR EMOSIONAL

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,685	12

B. FAKTOR RASIONAL

Reliability Statistics

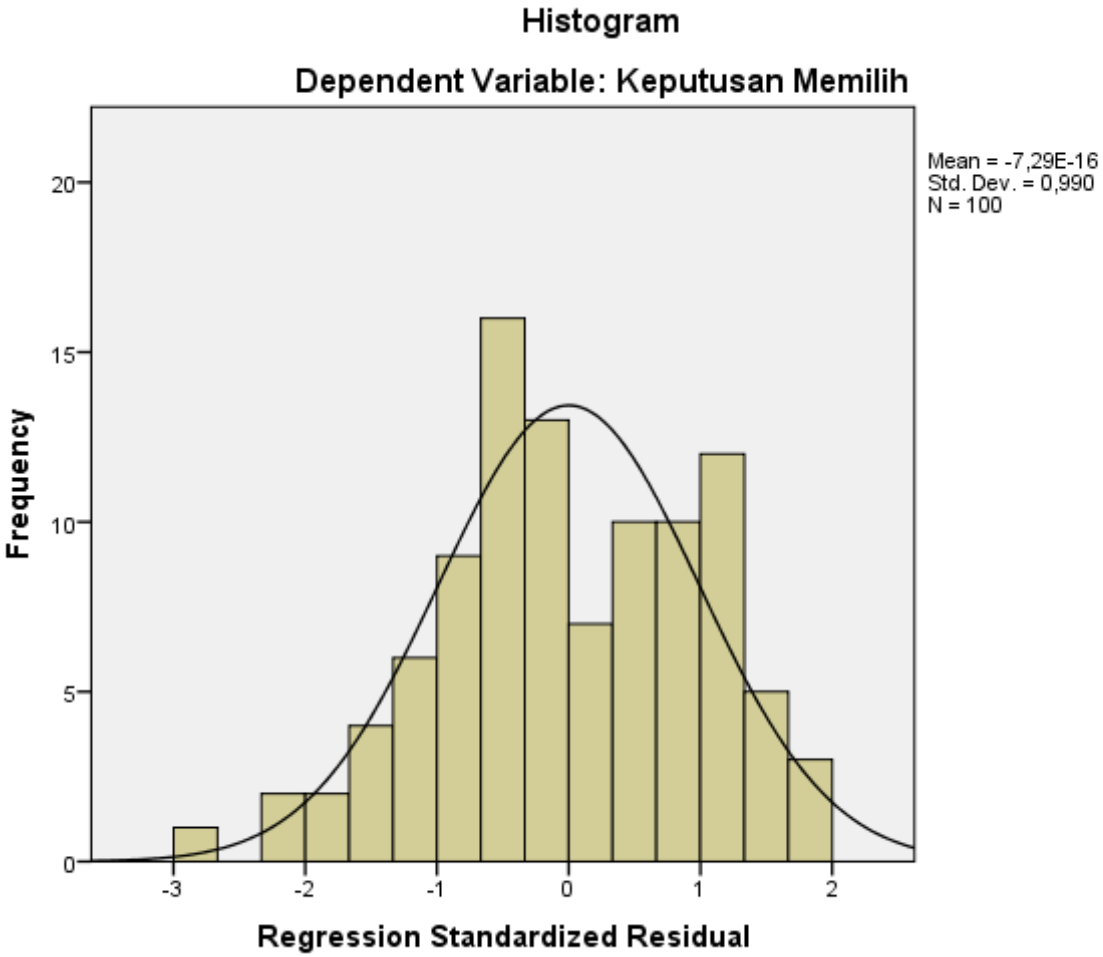
Cronbach's Alpha	N of Items
,672	13

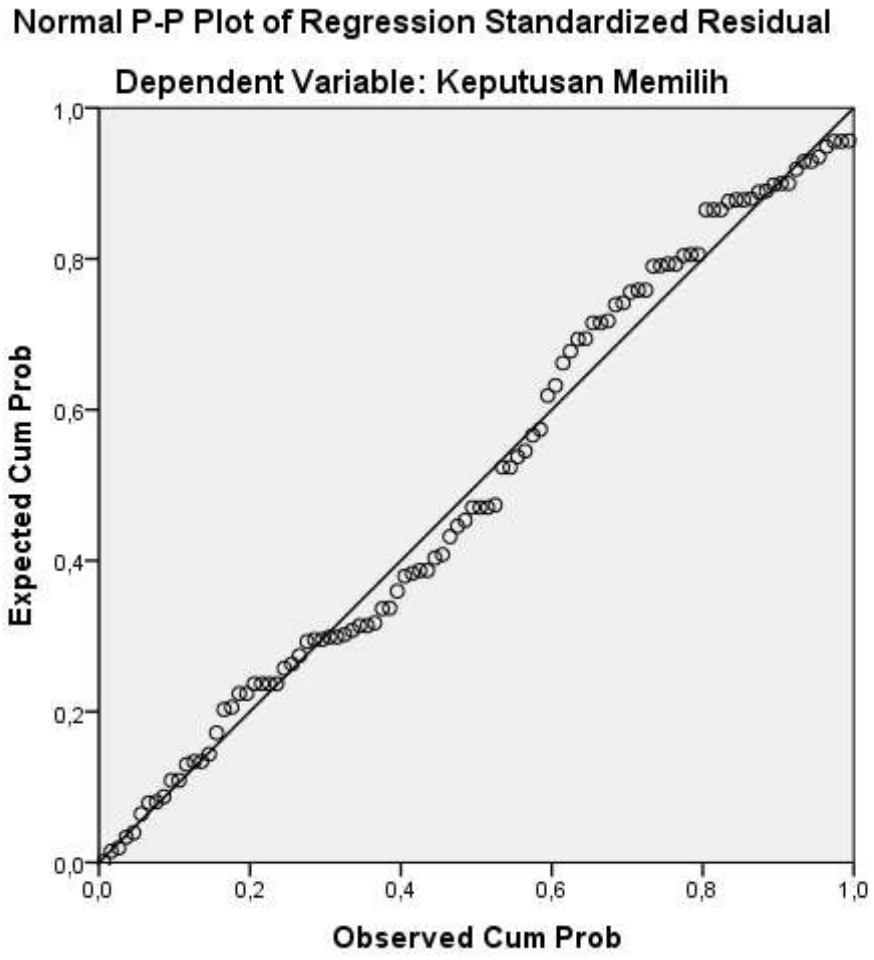
C. KEPUTUSAN MEMILIH

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,708	5

UJI ASUMSI KLASIK





ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Memilih * Faktor Rasional	Between Groups	(Combined)	50,687	13	3,899	2,630	,004
		Linearity	22,974	1	22,974	15,499	,000
		Deviation from Linearity	27,713	12	2,309	1,558	,120
	Within Groups		127,473	86	1,482		
	Total		178,160	99			

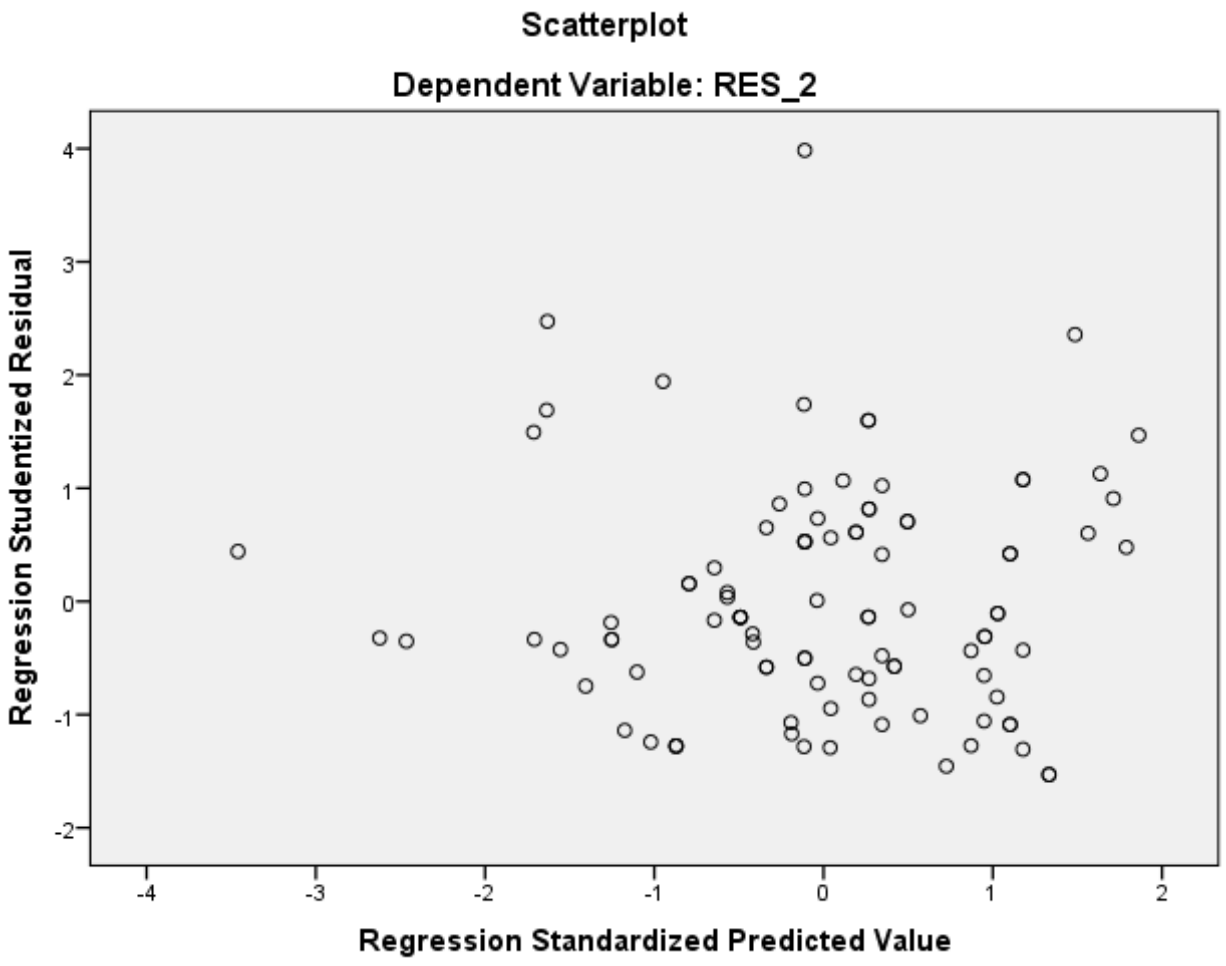
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Memilih * Faktor Emosional	Between Groups	(Combined)	15,504	11	1,409	,763	,676
		Linearity	2,433	1	2,433	1,317	,254
		Deviation from Linearity	13,070	10	1,307	,707	,715
	Within Groups		162,656	88	1,848		
	Total		178,160	99			

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	11,709	2,636		4,442	,000		
Faktor Emosional	-,141	,052	-,264	-2,725	,008	,892	1,121
Faktor Rasional	,217	,047	,446	4,609	,000	,892	1,121

a. Dependent Variable: Keputusan Memilih



ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34,005	2	17,003	11,441	,000[b]
	Residual	144,155	97	1,486		
	Total	178,160	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Memilih

b. Predictors: (Constant), Faktor Rasional, Faktor Emosional

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11,709	2,636		4,442	,000		
	Faktor Emosional	-,141	,052	-,264	-2,725	,008	,892	1,121
	Faktor Rasional	,217	,047	,446	4,609	,000	,892	1,121

a. Dependent Variable: Keputusan Memilih

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,437[a]	,191	,174	1,219	1,847

a. Predictors: (Constant), Faktor Rasional, Faktor Emosional

b. Dependent Variable: Keputusan Memilih

KEMENTERIAN AGAMA RI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

RADEN FATAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. KH. Zainal Abidin Fikry No.1 Km.3,5 Palembang 30126 Telp. (0711) 354668 Fax.(0711) 356209 website : www.radenfatah.ac.id

: B.1665/Un.09/V1.1/PP.009/11/2017 Palembang 20 November 2017
: Satu Berkas
: Mohon Izin Penelitian

KepadaYth.
Pimpinan Bank Sumsel Babel Syariah
Kantor Cabang Palembang.
di -
Palembang

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dalam rangka untuk memperlancar penulisan tugas akhir yang merupakan bagian dari persyaratan akademik, dengan ini kami memohon kiranya bapak dapat memberikan izin untuk mengadakan penelitian / observasi / wawancara / pengambilan data di lembaga / instansi yang bapak pimpin kepada :

Nama	: Diana
Nim	: 13180051
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	: D3 Perbankan Syariah
Judul Penelitian	: PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL DAN FAKTOR RASIONAL TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH CABANG PALEMBANG.

Demikian, atas perkenan saudara dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan,

Syariah Barkah.

san:
UIN Raden Fatah ;
siswa bersangkutan;

BANK SUMSELBABEL
SYARIAH
Mitra amanah membangun daerah

Palembang, 22 November 2017

or : 484/SPG/4/B/2017
piran : -
al : **Izin Penelitian**

Kepada,
UIN Raden Fatah Palembang
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
di -
Palembang

Surat No.B.1665/Un.09/V1.1/PP.009/11/2017 tgl. 20 November 2017

Assalaamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh.

Semoga Saudara dalam lindungan Allah SWT dan sukses menjalankan aktivitas sehari-hari.

Membalas surat Saudara tersebut di atas, bersama ini kami sampaikan bahwa kami menyetujui mahasiswa Saudara untuk melakukan penelitian pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang sebagai bahan penyelesaian tugas akhir selama tidak menyangkut kerahasiaan Bank serta tidak mengganggu kenyamanan nasabah dan jam operasional, dengan nama Mahasiswa sebagai berikut :

NAMA	NIM	Fakultas
Diana	13180051	Ekonomi dan Bisnis Islam

Demikian, atas perhatian disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung
Cabang Syariah Palembang

NK
MSEL BABEL
SYARIAH
ALEMBANG

Hasrul Erwandi
Pemimpin

ha

Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung
Syariah Palembang : Jl. Letkol Iskandar No. 537-538 Palembang Telp. (0711) 377772-377744 Fax. (0711) 350239

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

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Diana
NIM : 13180051
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang

Pembimbing I : Dinnul Alfian Akbar, SE., M.Si

No	Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
1		Acc proposal Lanjut Bab I – III	
2.	31/10-2017	Revisi Bab I – III	
3	14/11-2017	Acc Bab I – III Lanjut Bab IV	
4	31/1-2017	Revisi Bab IV Data, dan Saran	

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

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Diana
NIM : 13180051
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang

Pembimbing I : Dinnul Alfian Akbar, SE., M.Si

No	Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
	5-7-18	Acc Bab I - V Siap Sidang	

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

Lembaran Konsultasi Tugas Akhir

Nama : Diana
Nim : 13180051
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh faktor emosional dan faktor rasional terhadap keputusan nasabah memilih bank sumsel babel syariah cabang palembang
Pembimbing 2 : Lemiyana, S.E., M.Si

No	Hari/Tanggal	Hal yang Dikonsultasikan	Paraf
1.	20 - 3 - 2017	Bab I - Revisi latar belakang harus jelas kaitkan dg tema / judul	
2.	24 - 3 - 2017	Revisi Bab I - Jelaskan alasan pengambilan judul	
3	11 - 4 - 2017	Acc Bab I - lanjutkan Bab II & III	
4	16 - 5 - 2017	Perbaiki Bab I yg sudah di ACC dulu	
5	19 - 5 - 2017	Bab II dan III - Penulisan footnote di-seragamkan. - Indikator nya mana - Bab II dulu - 5 penelitian terdahulu kurang lengkap. hipotesis	
6.	19 - 6 - 2017	Bab II & III - Perhatikan sumber data dari teori - Perbaikan catatan footnote data - tambahkan teori	

PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Lembaran konsultasi tugas akhir

Nama : Diana

Nim : 13180051

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul :Pengaruh faktor emosional dan faktor rasional terhadap keputusan nasabah memilih bank sumsel babel syariah cabang palembang

Pembimbingan 2 : Lemiyana, S.E., M.Si

No	Hari/Tanggal	Hal yang Dikonsultasikan	paraf
7	11 - 8 - 2017	Bab [illegible] - Mana yg [illegible] - Catatan [illegible] yg [illegible] [illegible] u/ [illegible]	
8	25 - 8 - 2017	Bab II - Penulisan di [illegible] - [illegible] - penelitian [illegible] - [illegible]	
9	12 - 9 - 2017	Bab II - EYD yg benar, panjang kalimat dst - Teori ditambah - [illegible] - Tambah referensi penelitian terdahulu	
10	19 - 9 - 2017	Bab II - Teori [illegible] - [illegible] yg [illegible]	

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

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Diana
NIM : 13180051
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh faktor emosional dan faktor rasional terhadap keputusan nasabah memilih bank sumsel babel cabang palembang

Pembimbing II : Lemiyana, SE., M.Si

No	Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
11	26 - 9 - 2017	ACC Bab II Lanjutkan Bab III	[illegible]
12	3 - 10 - 2017	Bab III - Definisi operasional variabel - Penarikan sample	[illegible]
13	10 - 10 - 2017	Bab III - Kembali ke Bab II tambah teori keputusan pembelian - Revisi Definisi operasional variabel	[illegible]
14	17 - 10 - 2017	Bab III ACC Lanjut ke pembimbing I Bawa kuisioner	[illegible]
15	21 - 11 - 2017	Kuisioner revisi	[illegible]
16.	22 - 11 - 2017	Revisi kuisioner ACC Lanjut bab 4 & 5	[illegible]
17	28 - 11 - 2017	- Bab 4 & 5 - Cek pembahasan - Bawa lakukan	[illegible]

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

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Diana
NIM : 13180051
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang

Pembimbing I : Lemiyana,SE,.M.Si

No	Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
18	9 - 1 - 2018	Bab 4 - Pembahasan [illegible] - [illegible]	[paraf]
19	12 - 1 - 2018	Baca jurnal	[paraf]
20	15 - 1 - 2018	- Konsultasi bab 4 + 5 [illegible] - [illegible] jurnal.	[paraf]
21	16 - 1 - 2018	Koreksi kuesioner	[paraf]
22	19 - 1 - 2018	lanjutkan bab 4 + 5	[paraf]
23	22 - 1 - 2018	Baca untuk perbaikan	[paraf]
24	26 - 1 - 2018	Revisi pembahasan	[paraf]
25	30 - 1 - 2018	ACC TA siap u/ diuji	[paraf]

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

Formulir C 2.

Hal : **Persetujuan tugas akhir untuk diuji**

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Kami menyampaikan bahwa tugas akhir mahasiswa :

Nama : Diana

Nim/ Jurusan : 13180051/ D3 Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir :Pengaruh Faktor Emosional Dan Faktor Rasional terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang

Telah selesai dibimbing seluruhnya dan telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian munaqasyah tugas akhir.

Demikianlah pemberitahuan kami, bersama ini kami lampirkan tugas akhir mahasiswa yang bersangkutan.

Palembang Februari 2018

Menyetujui menjadi
Pembimbing Utama

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

Menyetujui menjadi
Pembimbing Kedua

Lemlyana, SE.,M.Si
NIK.1605061761

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM

ALAMAT: JALAN PROF.K.H.ZAINAL ABIDIN FIKRY KODE POS 30126 KOTAK POS: 54 TELP(0711)354668 PALEMBANG

Formulir D.2

Kepada Yth.
Ibu Wakil Dekan 1
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswi :

Nama : Diana
NIM/Program Studi : 13180051/D3 Perbankan Syariah
Judul Skripsi :Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang

Telah selesai menyelesaikan 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 perhatianya kami ucapkan terimakasih.

Palembang,10 April 2018

Penguji Utama

RA. Rituyadi, SE., M.H.I
NIP. 197206172007102004

Penguji Kedua

Hj. Siti Mardiah, Shi, M.Sh
NIK. 1605061781

Wassalam,
A.n Dekan
Wakil Dekan I

Dr. Maftukhatusholikhah, M.Ag
NIP. 197509282006042001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Surat Keterangan Lulus Ujian Munaqosyah

Nomor : B.037/Un.09/VI.I/PP.009/03/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden ...h Palembang merekomendasikan bahwa:

Nama	: DIANA
Nim	: 13180051
Jurusan	: D3 Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

...lah benar nama tersebut di atas telah dinyatakan LULUS dalam ujian Munaqosyah/Ujian Skripsi yang ...ksanakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang pada :

Hari/Tanggal	: Rabu / 14 Maret 2018
Nilai	: (B) 76,4
IPK Terakhir	: 3,09 (Memuaskan)
Pembimbing	: 1. Dinnul Alfian Akbar, SE, M.Si
	: 2. Lemiyana, SE, M.Si
Penguji	: 1. RA. Ritawati, SE, M.HI
	: 2. Hj. Siti Mardiah, S.Hi, M.Sh

Demikianlah Surat Keterangan ini diberikan sebagai pengganti ijazah dan Transkrip Nilai karena ...ah dan Transkrip yang bersangkutan masih dalam proses penyelesaian.

Palembang, 16 Maret 2018
A.n Dekan
Wakil Dekan I

Dr. Maftukhatusolikhah, M. Ag
NIP. 19750928 200604 2 001

RIWAYAT KEHIDUPAN

Diana lahir di Pedamaran(Desa Menang Raya) pada tanggal 10 Agustus 1994. Anak kedua dari lima bersaudara pasangan bapak Sarmidi dan ibu Saimani. Pada tahun 2006 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 05 Pedamaran. Kemudian melanjutkan Pendidikan di SMP Persatuan Pedamaran dan selesai pada tahun 2009. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan SMA Negeri 01 Pedamaran jurusan IPA Dan Selesai pada tahun 2012, Kemudian pada tahun 2013 penulis tercatat sebagai Mahasiswa Program Studi D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas UIN Raden Fatah Palembang.

Penulis mulai menyusun Catatan Akhir(TA) pada semester VIII tahun 2017 dan syukur alhamdulillah berkat rahmad dan ridho Allah SWT, do'a kedua orang tua , dukungan saudara-saudaraku , dan motivasi dari orang-orang yang selalu ada disamping penulis, Catatan Akhir(TA) ini dapat diselesaikan meskipun banyak rintangan dan cobaan yang dilalui. Semua ini merupakan pengalaman berharga yang tidak akan pernah penuls lupakan.