

**PENGARUH FAKTOR BUDAYA, SOSIAL, PRIBADI, DAN PSIKOLOGIS  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK BNI SYARIAH  
PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Strata 1 Program Studi Manajemen Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh :**

**Fathurrahman**

**0614 4063 0914**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRWIJAYA  
2018**

**PENGARUH FAKTOR BUDAYA, SOSIAL, PRIBADI, DAN PSIKOLOGIS  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK BNI SYARIAH  
PALEMBANG**



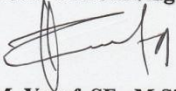
**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Strata 1 Program Studi Manajemen Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

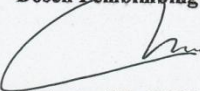
Oleh :

**Fathurrahman  
0614 4063 0914**

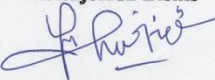
**Menyetujui,  
Dosen Pembimbing I**

  
**M. Yusuf, SE., M.Si., PhD**  
**NIP 197801182005011002**

**Menyetujui,  
Dosen Pembimbing II**

  
**Divianto, SE., M.M**  
**NIP 197602192006041002**

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Manajemen Bisnis**

  
**Dra. Yusleli Herawati, SE., M.M**  
**NIP 196005071988112001**

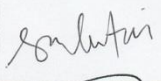



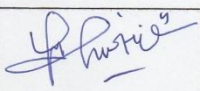
## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Fathurrahman  
NPM : 0614 4063 0914  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Manajemen Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Faktor Budaya, Sosial, Pribadi, dan Psikologis  
Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank BNI  
Syariah Palembang

Telah Dipertahankan Di Hadapan Dewan Penguji Pada Ujian Skripsi  
Program Studi Manajemen Bisnis  
Dan Dinyatakan **LULUS**

Pada hari Jumat  
Tanggal 3 Agustus 2018

### TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr. Sari Lestari, SE., M.Ec</u> Ketua		14 Agustus 2018
2	<u>Divianto, SE., MM</u> Anggota		7 Agustus 2018
3	<u>Rini, SE., M.AB</u> Anggota		14 Agustus 2018
4	<u>Munfaridi, SE., M.Si</u> Anggota		28 Agustus 2018
5	<u>Yusli Herawati, SE., MM</u> Anggota		9 September 2018

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“Pengaruh Faktor Budaya, Sosial, Pribadi, dan Psikologis Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank BNI Syariah Palembang”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya.

Palembang, Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



**FATHURRAHMAN**

**NIM.061440630914**

## **KATA PENGANTAR**

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, atas selesainya tugas ilmiah ini dalam bentuk penelitian skripsi. Shalawat serta salam juga peneliti ucapkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, karena merupakan teladan umat yang patut kita contohkan yang telah mengadakan Amar Ma'ruf Nahi Munkar di permukaan bumi ini.

Peneliti menyadari tanpa adanya ridho dari Allah SWT, peneliti tidak akan dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Pengaruh Budaya, Sosial, Pribadi, dan Psikologis Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank BNI Syariah Palembang.” Untuk itu peneliti mengucapkan syukur yang sebesar-besarnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh budaya, sosial, pribadi dan psikologis terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank BNI Syariah Palembang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (t-hitung) faktor Budaya, Sosial, dan Pribadi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, sedangkan faktor Psikologis berpengaruh signifikan terhadap Keputusan nasabah. Sedangkan secara bersama-sama (simultan) faktor Budaya, Sosial, Pribadi dan Psikologis berpengaruh signifikan terhadap Keputusan nasabah dalam memilih Bank BNI Syariah Palembang.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan waktu, pengetahuan dan keterampilan yang peneliti miliki. Namun berkat bimbingan, petunjuk dan bantuan serta arahan dari berbagai pihak penelitian skripsi ini dapat peneliti selesaikan. Peneliti juga berharap skripsi ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi semua pihak.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kesempatan ini, dengan penuh rasa hormat peneliti ucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua, seluruh saudara dan keluarga peneliti. Terimakasih untuk bantuannya selama ini, baik itu berupa bantuan moral maupun bantuan materil, serta do'anya yang selalu mendo'akan yang terbaik untuk peneliti.
2. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. sebagai Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M. Hum. Res. M. sebagai Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dra. Yusleli Herawati, M. M sebagai Ketua Prodi Jurusan Manajemen Bisnis
5. Bapak/Ibu Dosen pengajar serta seluruh Staf Tata Usaha di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang selalu memberikan ilmu dan nasehatnya kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak M. Yusuf, SE., M.Si., Phd. dan Bapak Divianto, S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing skripsi peneliti.
7. Bapak Zain Abror sebagai Manajer Operasional di Bank BNI Syariah KC Palembang
8. Bapak Ibnu dan Bapak Deden sebagai staf HRD di Bank BNI Syariah KC Palembang sekaligus sebagai pendamping peneliti selama mengumpulkan data di tempat, peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas bantuannya.
9. Seluruh Pimpinan, Staff dan Pegawai di Bank BNI Syariah KC Palembang.
10. Teman-teman kuliah angkatan 2014 (MBA) Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF CULTURAL, SOCIAL, PERSONAL, AND PSYCHOLOGICAL FACTORS ON CUSTOMER'S DECISION TO CHOOSE BNI SYARIAH BANK OF PALEMBANG**

**BY :**

**FATHURRAHMAN**

The purpose of this research is to find out about the influence of cultural, social, personal and psychological factors on customer decisions in choosing Bank BNI Syariah Palembang. The independent variables in this research are Cultural, Social, Personal and Psychological. The dependent variable in this research is Decision of customer to choose Bank BNI Syariah. The data in this study is the primary data obtained from the dissemination of questionnaires directly to customers of Bank BNI Syariah Palembang. The analysis model used to test the hypothesis is multiple linear regression using SPSS Program, this analysis is based on data from 100 respondents.

The results of this research show that Cultural, Social, and Personal factors partially (t-test) has no significant effect on customer decisions, while psychological factor has significant effect on customer decisions with a t-value of  $5.844 > t\text{-table } 1.984$ . Simultaneously, Cultural, Social, Personal, and Psychological factors significantly influence the Decision of customers in choosing Bank BNI Syariah Palembang, with the f-value of  $28.818 > f\text{ table } 2.470$ , it can be stated that hypothesis  $H_0$  rejected and  $H_1$  accepted. The value of determination coefficient ( $R^2$ ) is 0,548 or 54,8%, it shows that the four independent variables (Cultural, Social, Personal and Psychological) together give influence to dependent variable (Customer decision) equal to 54,8% while the remaining 45.2% influenced by other variables not examined in this research.

Key words : Cultural, Social, Personal, Psychological, Customer's Decision

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH FAKTOR BUDAYA, SOSIAL, PRIBADI, DAN PSIKOLOGIS TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK BNI SYARIAH PALEMBANG**

**OLEH :**

**FATHURRAHMAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh budaya, sosial, pribadi dan psikologi terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank BNI Syariah Palembang. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Budaya, Sosial, Pribadi dan Psikologis. Untuk variabel dependen dalam penelitian ini adalah Keputusan nasabah memilih Bank BNI Syariah. Data dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner secara langsung kepada nasabah Bank BNI Syariah Palembang. Model analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah Regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS, analisis ini didasarkan pada data dari 100 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (t-hitung) faktor Budaya, Sosial, dan Pribadi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, sedangkan faktor Psikologis berpengaruh signifikan terhadap Keputusan nasabah dengan nilai t hitung  $5,844 > t$  tabel  $1,984$ . Secara bersama-sama (simultan) faktor Budaya, Sosial, Pribadi dan Psikologis berpengaruh signifikan terhadap Keputusan nasabah dalam memilih Bank BNI Syariah Palembang, dengan nilai f hitung sebesar  $28,818 > f$  tabel yakni  $2,470$ , maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar  $0,548$  atau sebesar  $54,8\%$ , hal ini menunjukkan bahwa keempat variabel bebas (Budaya, Sosial, Pribadi dan Psikologis) secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel terikat (Keputusan nasabah) sebesar  $54,8\%$ , sedangkan sisanya  $45,2\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Budaya, Sosial, Pribadi, Psikologis, Keputusan nasabah



# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Perbankan Syariah .....	7
2.1.2 Prinsip-prinsip Dasar Operasional Perbankan Syariah .....	8
2.1.3 Pengertian Prilaku Konsumen .....	12
2.1.4 Model Perilaku Konsumen .....	13
2.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku keputusan pembelian konsumen menurut Philipp Kotler .....	16
2.1.5.1 Faktor budaya .....	16
2.1.5.2 Faktor sosial .....	17
2.1.5.3 Faktor pribadi .....	19
2.1.5.4 Faktor psikologis .....	21
2.1.6 Tahap-tahap dalam proses keputusan pembelian .....	23
2.2 Penelitian terdahulu .....	25
2.3 Kerangka konseptual dan Hipotesis penelitian .....	26

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	27
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.3 Prosedur Pengumpulan Data .....	28
3.4 Variabel Penelitian .....	28
3.5 Populasi dan Sampel .....	30
3.6 Teknik Analisis Data .....	32
3.6.1 Uji Kualitas Data .....	32
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	33
3.6.3 Analisis Regresi .....	35

### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	39
4.1.1 Sejarah Bank BNI Syariah .....	39
4.1.2 Visi & Misi Bank BNI Syariah .....	40
4.1.3 Produk Bank BNI Syariah Palembang .....	40
4.1.3.1 Simpanan .....	41
4.1.3.2 Pembiayaan .....	42
4.1.4 Struktur Organisasi & <i>Job Description</i> Bank BNI Syariah KC Palembang.....	46
4.2 Pembahasan dan hasil analisis .....	51
4.2.1 Uji Kualitas Data .....	51
4.2.2 Karakteristik Responden .....	55
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	60
4.2.4 Analisis Regresi Berganda .....	64
4.2.5 Pembahasan hasil analisis .....	68

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	71
5.2 Saran .....	72

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jaringan Kantor Bank Umum Syariah .....	2
Tabel 1.2 Pembiayaan & Simpanan Bank BNI Syariah .....	3
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 4.1 Hasil uji validitas variabel Budaya (X1) .....	51
Tabel 4.2 Hasil uji validitas variabel Sosial (X2) .....	52
Tabel 4.3 Hasil uji validitas variabel Pribadi (X3) .....	53
Tabel 4.4 Hasil uji validitas variabel Psikologis (X4) .....	53
Tabel 4.5 Hasil uji validitas variabel Keputusan nasabah memilih bank (Y) .....	54
Tabel 4.6 Hasil uji reliabilitas .....	55
Tabel 4.7 Pengelompokan responden berdasarkan Jenis kelamin .....	56
Tabel 4.8 Pengelompokan responden berdasarkan Status pernikahan .....	56
Tabel 4.9 Pengelompokan responden berdasarkan Usia .....	57
Tabel 4.10 Pengelompokan responden berdasarkan Pekerjaan .....	58
Tabel 4.11 Pengelompokan responden berdasarkan Jenis produk yang digunakan .....	59
Tabel 4.12 Pengelompokan responden berdasarkan Kurun waktu menjadi nasabah Bank BNI Syariah .....	59
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas .....	62
Tabel 4.14 <i>Coefficient</i> Regresi Berganda dan Uji-t .....	64
Tabel 4.15 Uji-f.....	67
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	67

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen Henry Assael .....	14
Gambar 2.2 Model Perilaku Konsumen Philipp Kotler .....	15
Gambar 2.3 Tahapan dalam proses pembelian .....	23
Gambar 2.4 Kerangka konseptual .....	25
Gambar 4.1 Grafik Histogram .....	60
Gambar 4.2 Grafik Normalitas .....	61
Gambar 4.3 Grafik <i>Scatterplot</i> .....	63

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Pengambilan Data kepada Bank BNI Syariah  
KC Palembang
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian dari Bank BNI Syariah KC Palembang
- Lampiran 3 : Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Lembar Asistensi Skripsi
- Lampiran 5 : Bagan Struktur Organisasi Bank BNI Syariah Cabang Palembang
- Lampiran 6 : Kuisisioner
- Lampiran 7 : Data Mentah
- Lampiran 8 : Hasil Output SPSS 16.0 (uji validitas dan reliabilitas)
- Lampiran 9 : Hasil Output SPSS 16.0 (uji asumsi klasik dan regresi berganda)
- Lampiran 10 : Tabel r
- Lampiran 11 : Tabel t
- Lampiran 12 : Tabel f
- Lampiran 13 : Lembar Revisi