

**PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL, RASIONAL DAN LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK
MURABAHAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP JEPARA
PEMUDA 1**



SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

INZATUL ALIYAH
NIM. 191420000353
NIRM. 19/X/17.1.3/0077

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA JEPARA
2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI


Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Inzatul Aliyah, NIM. 191420000353, NIRM. 19/X/17.1.3/0077 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian skripsi ini

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan keperluan apapun.
2. Tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain kecuali informasi dalam referensi sebagai rujukan penulisan karya tulis ini.

Saya bersedia menerima sanksi dari Fakultas Syariah dan Hukum UNISNU Jepara apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran dari pernyataan ini.

Jepara, 13 Februari 2023

Penulis,


Inzatul Aliyah
NIM. 191420000353

NOTA PEMBIMBING SKRIPSI

NOTA PEMBIMBING SKRIPSI

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
UNISNU Jepara
Di Tempat

Assalamu 'alaikum wr, wb

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap Skripsi yang ditulis oleh:

Nama : **Inzatul Aliyah**
NIM : 191420000353
NIRM : 19/X/17.1.3/0077
Tempat, Tgl. Lahir : Jepara, 26 April 1998
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Hukum
Judul : **Pengaruh Faktor Emosional, Rasional, dan Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk *Murabahah* Di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1.**

Kami memandang bahwa Skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah dan Hukum UNISNU Jepara untuk diujikan dalam Ujian Skripsi/*munaqosyah*.

Wassalamu 'alaikum wr, wb

Jepara, 13 Februari 2023

Pembimbing 1



Dr. Wahidullah, S.H.I., M.H.

NIY. 2 730306 14 153

Jepara, 13 Februari 2023

Pembimbing 2



Cahyaning Budi Utami, S.Pd.MLA

NIY. 4 940323 21 281

PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA' JEPARA FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

● Prodi Al-Ahwal Al-Syakhshiyah
● Prodi Perbankan Syariah
Alamat : Arkan Luman Siswa (Pekalongan) no. 09 Lumanan Jepara 59437 telp/fax: (0291) 593112/085640019811
http://www.syariah.unisu.ac.id_email: syarah@nisu.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Inzatul Aliyah
NIM : 191420000353
NIRM : 19/X/17.1.3/0077
Tempat, Tgl. Lahir : Jepara, 26 April 1998
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Hukum
Judul : PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL, RASIONAL, DAN LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK MURABAHAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP JEPARA PEMUDA I

Telah dimunakaqsyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara dan dinyatakan LULUS, pada tanggal :

Selasa, 28 Februari 2023

dan dapat diterima sebagai kelengkapan syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) Program Studi Perbankan Syariah

Jepara, 28 Februari 2023

Dewan Sidang

Ketua Sidang

H. Miswan Ansori, S.E., M.B.A.
NIY. 4 800817 15 187

Sekretaris Sidang

Dr. Imron Choeri, S.H.I., M.H.
NIY. 1 770920 99 026

Penguji I

H. Miswan Ansori, S.E., M.B.A.
NIY. 4 800817 15 187

Penguji II

Dr. Imron Choeri, S.H.I., M.H.
NIY. 1 770920 99 026

Pembimbing I

Dr. Wahidullah, S.H.I., M.H.
NIY. 2 730306 14 153

Pembimbing II

Cahyaning Budi Utami, Spd., M.A.
NIY. 4 940323 21 281

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmad, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: “Pengaruh Faktor Emosional, Rasional, dan Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk *Murabahah* di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1”. Dengan demikian tanpa banyak menaui banyak kendala yang berarti. Sholawat serta salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Beserta keluarga, sahabat-sahabat, dan pengikutnya.

Skripsi ini dibuat sebagai sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah.

Ucapan terimakasih sebanyak-banyaknya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan bantuan dalam bentuk apapun yang sangat besar bagi penulis. Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sa’dullah Assaidi, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara beserta para Wakil Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara.
2. Ibu Dr. Mayadina Rohmi Musfiroh, S.H.I., M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara
3. Bapak Hudi, S.H.I., M.S.I. selaku Wakil Dekan Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara.
4. Bapak Miswan Ansori, S.E., MBA. Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara.
5. Bapak Dr. Wahidullah, S.H.I., M.H. dan Ibu Cahyaning Budi Utami, S.Pd., M.A. selaku dosen pembimbing I dan pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan petunjuk dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara yang telah membekali penulis dengan banyak ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh pimpinan, karyawan, dan staff Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1 yang telah membantu memberikan fasilitas dan waktunya selama penelitian.
8. Sahabat seperjuangan khususnya kelas Perbankan Syariah 2019 yang selalu bersama dalam proses belajar selama perkuliahan dari semester satu hingga skripsi ini. Semoga ilmu yang sama-sama kita raih bermanfaat dan berkah dunia akhirat.
9. Untuk keluarga, saudara, kerabat, serta teman dekat yang sudah memberi support, Thank you..
10. Teruntuk Bapak Fadlan Almarhum dan Ibu Masroh Almarhummah tercinta I love you ..
11. Teruntuk Bapak Kastomo yang telah mensupport dalam pendidikan saya. Thank you verry much..

Penulis menyadari bahwa skripsi ini banyak kekurangan baik dari teknik penulisan maupun isi, oleh karena itu kritik dan saran serta masukan yang positif selalu diharapkan. Semoga dengan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jepara, 13 Febuari 2023

Penulis,



Inzatul Aliyah
191420000353

MOTO

“Kehidupan ini seperti hal-nya ikatan kovalen dalam teori kimia, dimana adanya serah terima elektron antar atom yang berikatan. Jadi, kita bisa hidup damai di dunia dengan memberi kasih dan sayang sesama manusia sehingga saling melengkapi, (keluarga, teman, pasangan)”

(Inzatul Aliyah)

ABSTRAK

Judul	:PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL, RASIONAL DAN LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK <i>MURABAHAH</i> DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP JEPARA PEMUDA 1
Penulis	: Inzatul Aliyah
NIM	: 191420000353
Prodi	: Perbankan Syariah
Pembimbing I	: Dr. Wahidullah, S.H.I., M.H.
Pembimbing II	: Cahyaning Budi Utami, S.Pd., M.A.
Penguji I	: H. Miswan Ansori, S.E., M.B.A.
Penguji II	: Dr. Imron Choeri, S.H.I., M.H.
Tanggal Ujian	: Selasa, 28 Februari 2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor emosional, rasional, dan layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk *murabahah* di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 94 nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan produk *murabahah*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, uji t parsial, uji F simultan, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial 1) faktor emosional berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan nasabah menggunakan produk *murabahah*, 2) faktor rasional tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap keputusan nasabah menggunakan produk *murabahah*, 3) faktor layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan nasabah menggunakan produk *murabahah*. Sedangkan secara simultan variabel faktor emosional, faktor rasional, dan faktor layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk *murabahah* di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1.

Kata kunci : Faktor Emosional; faktor rasional; Layanan; keputusan nasabah; produk *murabahah*.

ABSTRACT

Title : *PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL, RASIONAL DAN LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK MURABAHAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP JEPARA PEMUDA 1*

Author : *Inzatul Aliyah*
NIM : *191420000353*
Study Program : *Perbankan Syariah*
Advisor I : *Dr. Wahidullah, S.H.I., M.H.*
Advisor II : *Cahyaning Budi Utami, S.Pd., M.A.*
Examiner I : *H. Miswan Ansori, S.E., M.B.A.*
Examiner II : *Dr. Imron Choeri, S.H.I., M.H.*
Exam Date : *Selasa, 28 Februari 2023*

This study aims to determine and analyze the influence of emotional, rational, and service factors on customers' decisions to use murabaha products at Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1. The method used in this research is quantitative research. The sample in this research is 81 customers of Bank Syariah Indonesia who use murabaha products. Data collection was carried out by distributing questionnaires. Data analysis used in this study used validity test, reliability test, normality test, multicollinearity, heteroscedasticity, partial t test, simultaneous F test, and the coefficient of determination. The results of this study partially show 1) emotional factors have a significant and positive effect on customers' decisions to use murabaha products, 2) rational factors have no significant and negative effect on customers' decisions to use murabaha products, 3) service factors have a significant and positive effect on customers' decisions to use products murabaha. While simultaneously the variables of emotional factors, rational factors, and service factors have a significant effect on the customer's decision to choose murabahah products at Bank Syariah Indonesia KCP Jepara Pemuda 1.

Keywords: Emotional Factors; rational factors; service; customer decisions; murabaha products.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTO	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Kajian Teori.....	13
1. Faktor Emosional.....	13
2. Faktor Rasional.....	16
3. Faktor Layanan.....	18
4. Keputusan Nasabah	20
5. Murabahah.....	21
B. Kajian Pustaka	23
C. Rumusan Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel Penelitian	31

D. Variabel dan Indikator Penelitian.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	42
A. Deskripsi Data	42
1. Deskriptif responden	42
2. Deskriptif Variabel.....	46
B. Analisis Data	50
1. Uji Validitas.....	50
2. Uji Reliabilitas	52
3. Uji Asumsi Klasik	53
4. Analisis Linear Berganda	56
5. Koefisien Determinasi (R²).....	58
C. Pembahasan.....	59
1. Pengaruh Faktor Emosional terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk <i>Murabahah</i>	59
2. Pengaruh Faktor Rasional terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk <i>Murabahah</i>	60
3. Pengaruh Faktor Layanan terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk <i>Murabahah</i>	61
4. Pengaruh Faktor Emosional, Rasional dan Layanan terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk <i>Murabahah</i>	62
BAB V PENUTUP.....	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
A.LAMPIRAN 1 : ANGKET.....	69
B.Data Tabulasi.....	75
C.Data Hasil Uji Statistik	77
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	83

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Produk dan Akad *Murabahah* di BSI KCP Jepara Pemuda 1
Tabel 1.2 Prosedur Akad *Murabahah* PT Bank Syariah Indonesia Tbk.
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu
Tabel 3.1 Data Pembiayaan Akad *Murabahah* BSI KCP Jepara Pemuda 1
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian
Tabel 3.3 Skala Linkert
Tabel 4.1 Rincian Kuesioner
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Faktor Emosional
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Faktor Rasional
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Faktor Layanan
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Nasabah
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas
Tabel 4.12 Regresi Linear Berganda
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi
Tabel 5.1 Correlation
Tabel 5.2 Uji Reliability Statistics
Tabel 5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Tabel 5.4 Uji F (simultan)
Tabel 5.5 Uji Multikolinearitas
Tabel 5.6 Uji Regresi Linear Berganda
Tabel 5.7 Uji t (parsial)

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas
- Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Gambar 5.1 Uji Statistik Normalitas
- Gambar 5.2 Uji Statistik Heterokedastisitas

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Pembiayaan Produk Akad *Murabahah* BSI KCP Jepara Pemuda 1

