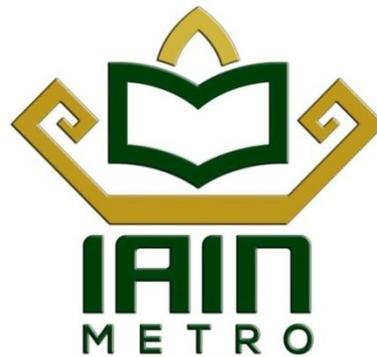


SKRIPSI

**FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN NASABAH MUSLIM
DALAM MEMILIH JASA PERBANKAN DI DESA TRI
TUNGGAL JAYA KECAMATAN BANJAR AGUNG
KABUPATEN TULANG BAWANG**

Oleh:

**FIRDA AMALIA
NPM. 1704100134**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M**

**FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN NASABAH MUSLIM
DALAM MEMILIH JASA PERBANKAN DI DESA TRI
TUNGGAL JAYA KECAMATAN BANJAR AGUNG
KABUPATEN TULANG BAWANG**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

FIRDA AMALIA
NPM. 1704100134

Pembimbing: Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I.,M.Ud

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
TAHUN 1445 H / 2024 M

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosyahkan

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara:

Nama : Firda Amalia
NPM : 1704100134
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah
Judul : **FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN NASABAH MUSLIM DALAM MEMILIH JASA PERBANKAN DI KELURAHAN TRI TUNGGAL JAYA KECAMATAN BANJAR AGUNG KABUPATEN TULANG BAWANG**

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Metro, 26 April 2024
Pembimbing



Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I, M.Ud

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN NASABAH MUSLIM
DALAM MEMILIH JASA PERBANKAN DI KELURAHAN
TRI TUNGGAL JAYA KECAMATAN BANJAR AGUNG
KABUPATEN TULANG BAWANG**

Nama : Firda Amalia
NPM : 1704100134
Program Studi : S1-Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui dimunaqosyahkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 26 April 2024
Pembimbing



Sulama Sari Dewi Chan, S.Th.I, M.Ud



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-2198/ln-28-3/D/PP-00.9/07/2024

Skrripsi dengan Judul: FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN NASABAH MUSLIM DALAM MEMILIH JASA PERBANKAN DI DESA TRI TUNGGAL JAYA KECAMATAN BANJAR AGUNG KABUPATEN TULANG BAWANG, disusun Oleh: FIRDA AMALIA, NPM: 1704100134, Jurusan: SI Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Senin/03 Juni 2024.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I, M.Ud (.....)
Penguji I : Dr. Siti Zulaikha, S.Ag, MH (.....)
Penguji II : Muhammad Ryan Fahlevi, M.M (.....)
Sekretaris : Primadatu Deswara, SKM., MPH (.....)



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mar Jalil, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN NASABAH MUSLIM DALAM MEMILIH JASA PERBANKAN DI DESA TRI TUNGGAL JAYA KECAMATAN BANJAR AGUNG KABUPATEN TULANG BAWANG

Oleh:

**FIRDA AMALIA
NPM. 1704100134**

Perkembangan peran perbankan syariah di Indonesia tidak terlepas dari sistem perbankan di Indonesia secara umum. Sistem perbankan syariah juga diatur dalam Undang-Undang No. 10 tahun 1998. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan baik bank Syariah maupun bank konvensional.

Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 63 responden. Adapun teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS ver 22 didapatkan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif antara faktor penentu keputusan nasabah muslim dan pemilihan jasa perbankan. Faktor-faktor seperti faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologi memiliki dampak signifikan terhadap pemilihan jasa perbankan. Yang menyatakan bahwa apabila variabel faktor sosial meningkat, maka variabel pemilihan jasa perbankan meningkat. Apabila variabel faktor pribadi meningkat, maka variabel pemilihan jasa perbankan meningkat. Dan apabila variabel faktor psikologi meningkat, maka variabel pemilihan jasa perbankan meningkat. Serta faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemilihan jasa perbankan atau meningkatnya faktor penentu keputusan nasabah muslim secara bersama-sama maka akan berpengaruh terhadap pemilihan jasa perbankan.

Kata Kunci: Keputusan Nasabah, Perbankan Konvensional, Perbankan Syariah

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : FIRDA AMALIA

NPM : 1704100134

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 28 Mei 2024

Yang Menyatakan,



Firda Amalia
Firda Amalia

NPM. 1704100134

MOTTO

...إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ... ۱۱ (سورة
الرَّعد، ۱۱)

Artinya: ...*Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri...* (Q.S. Ar-Ra'd: 11)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'aalamiin, Tiada kata yang pantas diucapkan selain rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia serta kemudahan kepada peneliti sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan. Dengan rasa bahagia peneliti persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Kedua Orang Tua tercinta, Ayahanda Bingen dan Ibunda Tran Miati yang sangat peneliti sayangi. Pemberi nasehat terbaik di kehidupan nyata tanpa jeda, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa yang tidak pernah putus, motivasi serta dukungan tiada henti.
2. Suami tercinta, Kakanda Lukmanul Hakim, S.T yang senantiasa menemani, mengorbankan jiwa raganya sepenuh hati dan memberikan semangat serta dukungan tiada henti.
3. Anakku tercinta, Aishwa Nahla Hakima yang senantiasa menemani dan menjadi pelipur hati, serta menjadi penyemangat.
4. Adikku tercinta, Ferdi Akbar yang selalu mendoakan dan memberikan semangat.
5. Pembimbing skripsiku, Ibu Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I, M.Ud yang tak pernah lelah dalam membimbing.
6. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
7. Keluarga Besar S1 Perbankan Syariah FEBI IAIN Metro 2017.
8. Almamaterku tercinta IAIN Metro.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

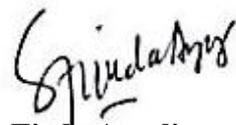
Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah,
4. Ibu Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I.,M.Ud, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti,
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
6. Kepala desa dan segenap masyarakat Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang yang telah menyediakan sarana dan prasarana serta informasi yang berharga sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu S1 Perbankan Syariah.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Metro, 28 Mei 2024
Peneliti,



Firda Amalia
NPM. 1704100134

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
F. Penelitian Relevan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Perilaku dan Keputusan Konsumen	12
1. Perilaku Konsumen.....	12
2. Keputusan Pembelian	13
B. Bank Syariah	17
1. Pengertian Bank Syariah	19
2. Prinsip Dasar Syariah dalam Perbankan	19
3. Fungsi dan Peran Bank Syariah.....	21

C. Bank Konvensional	22
1. Pengertian Bank Konvensional	22
2. Prinsip-Prinsip Bank Konvensional	22
3. Suku Bunga	23
4. Ciri atau Karakteristik Bank Konvensional.....	24
D. Kerangka Pemikiran	25
E. Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	27
B. Variabel dan Operasional Variabel	28
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Instrumen Penelitian	33
F. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	43
1. Deskripsi Lokasi Penelitian	43
2. Deskripsi Data Hasil Penelitian	45
3. Uji Instrumen	50
4. Uji Asumsi Klasik.....	54
5. Regresi Linier Sederhana.....	56
6. Uji Hipotesis	58
B. Pembahasan	59
C. Analisis	62
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Penduduk Kecamatan Banjar Agung Berdasarkan Agama	2
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Pengaruh Faktor Penentu Keputusan Nasabah terhadap Penentu Pemilihan Jasa perbankan.....	29
Tabel 3.2	Penilaian Alternatif Jawaban Skala <i>Likert</i>	34
Tabel 4.1	Uraian Geografis Menurut Kabupaten Tulang Bawang.....	44
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4.6	Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	48
Tabel 4.7	Distribusi Responden Pernah Menjadi Nasabah Bank Konvensional	49
Tabel 4.8	Distribusi Responden Masih Menjadi Nasabah Bank Konvensional	49
Tabel 4.9	Uji Validitas Variabel X1.....	50
Tabel 4.10	Uji Validitas Variabel X2.....	50
Tabel 4.11	Uji Validitas Variabel X3.....	51
Tabel 4.12	Uji Validitas Variabel Y.....	52
Tabel 4.13	Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.14	Uji Autokorelasi	55
Tabel 4.15	Uji T	58
Tabel 4.16	Koefisiensi Determinan R^2	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Pengambilan Keputusan	14
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1 Uji Normalitas	54
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas	54

DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil Uji Validitas Sosial (X1)
2. Hasil Uji Validitas Pribadi (X2)
3. Hasil Uji Validitas Psikologi (X3)
4. Hasil Uji Validitas Pemilihan Jasa Perbankan (Y)
5. Hasil Uji Reliabilitas
6. Hasil Uji Normalitas
7. Hasil Uji Heteroskedastisitas
8. Hasil Uji Autokorelasi
9. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
10. Hasil Uji t
11. Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)
12. R Tabel
13. Data Jawaban Responden
14. Surat Bimbingan
15. Alat Pengumpul Data
16. Outline
17. Surat Izin Research
18. Surat Tugas
19. Surat Keterangan Bebas Pustaka
20. Surat Lulus Uji Plagiasi Turnitin
21. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
22. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan peran perbankan syariah di Indonesia tidak terlepas dari sistem perbankan di Indonesia secara umum. Sistem perbankan syariah juga diatur dalam Undang-Undang No. 10 tahun 1998, dimana Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Peran bank syariah dalam memacu pertumbuhan perekonomian daerah semakin strategis dalam rangka mewujudkan struktur perekonomian yang semakin berimbang.¹

Perbankan yang berjalan dengan prinsip syariah sama halnya dengan bank konvensional yang memiliki fungsi utama yaitu sebagai lembaga intermediasi keuangan, melaksanakan kegiatan operasionalnya dengan menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat lewat berbagai jenis pembiayaan. Namun bedanya dengan perbankan konvensional adalah perbankan syariah menjalani seluruh kegiatan operasionalnya dengan berpedoman pada Al-Quran dan Al-Hadist yang mengatur tentang segala bentuk transaksi perbankan yang sesuai dengan hukum Islam. Yang menjadi keunggulan utama dalam perbankan syariah

¹Irsyad. *Bank dan lembaga keuangan lain*. (Medan : USU Press,2010), 27.

sehingga dapat tetap diminati oleh nasabah yaitu pelarangan adanya riba dan pelarangan terhadap segala jenis transaksi dengan motif spekulasi.²

Dari prespektif teoritis, perbankan syariah berbeda dengan bank konvensional, karena bank syariah menerapkan prinsip-prinsip syariah. Dengan berkembangnya perbankan syariah, ternyata bank syariah masih belum menjadi pilihan utama masyarakat dalam menentukan transaksi keuangan. Meskipun pertumbuhan aset perbankan syariah mengalami peningkatan signifikan setiap tahun. Walaupun penduduk Indonesia mayoritas muslim, seperti pada data berikut:

Tabel 1.1

Jumlah Penduduk Kecamatan Banjar Agung Berdasarkan Agama

No	Kelompok	Jumlah		Laki-Laki		Perempuan	
		N	%	N	%	N	%
1	Islam	7864	88,52%	4001	45,04%	3863	43,48%
2	Kristen	432	4,86%	234	2,63%	198	2,23%
3	Katholik	48	0,54%	26	0,29%	22	0,25%
4	Hindu	487	5,48%	240	2,70%	247	2,78%
5	Budha	44	0,50%	24	0,27%	20	0,23%
6	Kepercayaan Terhadap Tuhan YME/Lainnya	9	0,10%	5	0,06%	4	0,05%
Jumlah		8884	100,00%	4530	50,99%	4354	49,01%
Belum Mengisi		0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total		8884	100,00%	4530	50,99%	4354	49,01% ³

²Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), Cet.I, 35.

³<http://dwiwargatunggaljaya.id>

Dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa masyarakat yang beragama Islam mendominasi lebih dari 80% dari masyarakat yang beragama Kristen, Hindu, dan Budha. Mayoritas masyarakat yang beragama Islam ini tentunya menimbulkan pertanyaan tentang apa sebenarnya yang menjadi faktor penentu masyarakat ketika memilih untuk menggunakan jasa perbankan.

Di Kecamatan Banjar Agung terdapat 12 Lembaga Keuangan Bank yang terdiri dari 10 Bank Konvensional dan 2 Bank Syariah atau dengan presentase sebesar 83% Bank Konvensional dan 17% Bank Syariah. Diantaranya yaitu Bank Central Asia (BCA), Bank Eka, Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Pembangunan Daerah (BPD) Lampung, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Metro Madani, Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Arta Kedaton Makmur, Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Tahunan Ganda, Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank Sinarmas, Utomo Bank.

Dengan banyaknya bisnis perbankan di Kecamatan Banjar Agung, masyarakat memiliki lebih banyak pilihan dalam mengelola dananya. Baik bank konvensional maupun bank syariah menawarkan begitu banyak produk layanan yang sangat memanjakan para nasabahnya. Kondisi persaingan bisnis perbankan ini mendorong strategi pelayanan terbaik agar dapat menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang telah ada.

Responden dalam penelitian ini difokuskan kepada masyarakat RT 006 RW 003 Kelurahan Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten

Tulang Bawang yang terdiri dari 34 KK dengan total 134 jiwa dan secara keseluruhan beragama Islam. Peneliti melakukan pra-penelitian tentang sejauh mana tingkat pengetahuan dan preferensi masyarakat tentang perbankan syariah di RT 006 RW 003 Kelurahan Tri Tunggal Jaya, yang diikuti oleh 34 orang. Hasilnya sebanyak 58,8% atau 20 orang yang mengetahui tentang perbankan syariah. Sedangkan, sisanya sebanyak 41,2% atau 14 orang yang tidak mengetahui tentang perbankan syariah. Meskipun banyak responden yang mengetahui tentang bank syariah ternyata sebanyak 26 orang belum memiliki rekening di bank syariah, dan beberapa dari mereka berkeinginan membuka rekening di bank syariah. Dari 34 orang yang mengikuti pra-penelitian hanya sebanyak 8 orang yang menggunakan rekening bank syariah.

Ada beberapa alasan mengapa masyarakat RT 006 RW 003 Kelurahan Tri Tunggal Jaya masih belum punya keinginan untuk membuka rekening di bank syariah, salah satunya ialah sulitnya akses yang dijangkau sehingga masyarakat akan merasa kerepotan jika harus mengganti rekening mereka ke bank syariah dan kurangnya literasi dan sosialisasi dari pihak bank syariah.

Struktur dan persepsi masyarakat RT 006 RW 003 Kelurahan Tri Tunggal Jaya yang sudah terbangun dengan mayoritas masyarakatnya yang religius sangat memungkinkan terdapatnya berbagai persepsi yang mempengaruhi perilaku masyarakat dalam memilih bank. Namun demikian, faktor keagamaan dan persepsi yang hanya didasari oleh alasan keagamaan saja belum tentu mempengaruhi perilaku masyarakat terhadap keputusan dalam menggunakan jenis jasa perbankan. Selain itu aspek-aspek non

ekonomis diduga juga dapat mempengaruhi interaksi masyarakat terhadap dunia perbankan.⁴

Perkembangan penduduk muslim yang ada di RT 006 RW 003 Kelurahan Tri Tunggal Jaya ternyata tidak diikuti dengan berkembangnya bank syariah di wilayah tersebut. Banyak masyarakat yang kurang mengetahui tentang bank syariah, bahkan banyak yang tidak tertarik menggunakan bank syariah. Sebagian besar penduduk di RT 006 RW 003 Kelurahan Tri Tunggal Jaya masih menggunakan bank konvensional, bahkan perbandingan jumlah nasabah yang menggunakan bank syariah bisa dikatakan hanya 30 persen dari jumlah masyarakat yang menggunakan bank konvensional, karena sulitnya akses dan kurangnya edukasi dari pihak perbankan syariah yang memicu masyarakat lebih memilih menggunakan bank konvensional.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Faktor Penentu Keputusan Nasabah Muslim Dalam Memilih Jasa Perbankan Di Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka identifikasi masalah ialah sebagai berikut:

1. Banyaknya penduduk muslim di Kabupaten Tulang Bawang namun tidak seiring dengan perkembangan bank syariah.

⁴Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik.*, 36.

2. Sebagian besar penduduk muslim di Kabupaten Tulang Bawang masih menggunakan bank konvensional.
3. Banyaknya masyarakat Kabupaten Tulang Bawang yang kurang memahami tentang bank syariah.

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari banyaknya masalah yang dibahas, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini hanya fokus pada faktor-faktor apa saja yang menjadi penentu keputusan nasabah muslim dalam memilih jasa perbankan baik konvensional ataupun syariah di RT 006 RW 003 Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang.

D. Rumusan Masalah

Sesuai dengan permasalahan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan baik konvensional ataupun syariah?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan baik konvensional ataupun syariah.

2. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian di atas, maka manfaat yang akan dicapai dalam penelitian yang saya teliti yaitu:

a. Secara Teoritis

Memberikan wawasan dan pengetahuan sebelum memasuki dunia kerja sehingga mahasiswa mempunyai bekal kerja dan usaha. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan referensi yang memberikan manfaat bagi peneliti di masa mendatang yang juga tertarik untuk melakukan penelitian dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

b. Secara Praktis

Sebagai informasi dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta untuk melakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pada pelayanan nasabah. Hasil penelitian ini, juga dapat digunakan bagi pembaca sebagai acuan untuk melaksanakan penelitian yang berkaitan dengan masalah ini.

F. Penelitian Relevan

Berdasarkan penelusuran penelitian di perpustakaan dan beberapa jurnal digital, peneliti menemukan beberapa karya tulis ilmiah yang secara umum berkaitan dengan penelitian. Beberapa karya ilmiah tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian Karya Fitriani Sinaga yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Cirendeu)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor psikologis, dan pemasaran berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pada BSM Cirende. Faktor pertama yaitu faktor psikologis yang terdiri dari motivasi, persepsi, proses belajar, keyakinan, dan sikap. Tetapi faktor yang paling dominan pada bagian ini didapat 100% responden menyetujui bahwa semua responden menjawab setuju bahwa BSM melaksanakan prinsip syariah dalam setiap praktik transaksi perbankannya. Artinya alasan mereka menggunakan jasa perbankan Di BSM Cirende karena setiap praktik transaksi sudah sesuai dengan prinsip syariah. Faktor yang kedua, yaitu faktor pemasaran yang terdiri dari produk, promosi, iklan, serta pelayanan. Faktor yang paling dominan yaitu pada produk yang dilakukan penyebaran brosur secara langsung oleh pihak bank ke pada masyarakat sebanyak 30 (100%) responden yang menyetujui hal tersebut. Hal ini memudahkan nasabah untuk cepat mengetahui produk yang biasanya digunakan dari pihak BSM langsung.⁵

Berdasarkan penelitian diatas, terdapat kesamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah dalam memilih jasa perbankan. Perbedaannya hanya memfokuskan kepada BSM sedangkan pada penelitian yang sedang penulis lakukan adalah kepada seluruh bank. Selain itu juga terdapat perbedaan lokasi penelitian.

⁵Fitriani Sinaga, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah*, No. 5/Mei 2019,22.

2. Penelitian Karya Yeyen Fitriani yang berjudul “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah di Kecamatan Ciputat”. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan BNI Syariah cabang UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dan BSM Cabang Tangerang Ciputat. Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Oktober 2015. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif dan analisis faktor. Teknik pengambilan sampel yaitu sampling incidental. Instrument penelitian yang digunakan adalah angket dengan teknik *skala likert*, observasi lapangan, dan dokumentasi. Jumlah sampel adalah sebanyak 60 responden yang merupakan nasabah bank syariah BNI Syariah dan BSM. Analisis faktor digunakan untuk menganalisis data pada penelitian ini.⁶

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 18 variabel yang ada, terbentuk 3 faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan BNI Syariah dan BSM. Faktor-faktor tersebut adalah faktor pribadi dan psikologi dengan *eigenvalue* sebesar 36,254%, faktor sosial dan budaya *eigenvalue* sebesar 14,037%, dan faktor pemasaran *eigenvalue* sebesar 11,872%. Faktor dominan yang mempengaruhi nasabah

⁶Yeyen Fitriani, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah di Kecamatan Ciputat*, No. 2, 2016, 34.

menggunakan produk dan jasa bank syariah adalah faktor pribadi dan psikologi dengan *eigenvalue* sebesar 36,254%.⁷

Berdasarkan penelitian di atas terdapat kesamaan dengan penelitian ini yaitu dengan sama-sama membahas tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah memilih bank syariah. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini adalah waktu dan lokasi penelitian.

3. Penelitian karya Ahmad Yopi Sumara yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Muslim untuk memilih Bank Konvensional”. Penelitian ini merupakan studi empiris yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh keluarga, kelompok referensi, dan pengaruh produk terhadap keputusan nasabah muslim untuk memilih bank konvensional. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan uji regresi liner berganda dan pengujian hipotesis dengan bantuan SPSS 25. Hasil Uji Hipotesis Parsial (uji t) didapatkan bahwa variabel keluarga (X_1) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,599 yang lebih besar dari t_{tabel} 1,97 dengan tingkat probabilitas signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 dengan nilai koefisien 0,207. Variabel kelompok referensi (X_2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 1,733 yang lebih kecil dari t_{tabel} 1,97 dengan tingkat probabilitas signifikansi

⁷*Ibid.*

sebesar 0,086 dengan nilai koefisien 0.109. Variabel kualitas produk (X_3) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 4,883 yang lebih besar dari t_{tabel} 1,97 dengan tingkat probabilitas signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien 0,307. Dari hasil uji statistik diatas diketahui bahwa variabel keluarga dan kualitas produk terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah muslim untuk memilih bank konvensional sedangkan variabel kelompok referensi terbukti tidak berpengaruh.⁸

Berdasarkan penelitian di atas terdapat kesamaan dengan penelitian ini yaitu dengan sama-sama membahas tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah muslim untuk memilih bank. Namun ada perbedaannya yaitu variabel analisis dalam penelitian ini adalah keluarga, keputusan nasabah muslim, dan variable. Sedangkan dalam penelitian yang penulis buat variabelnya adalah psikologis, budaya, sosial, pribadi, dan pemasaran.

Ada beberapa perbedaan dan persamaan yang mempengaruhi keputusan nasabah muslim dalam memilih jasa perbankan salah satunya yaitu dalam mempertimbangkan suku bunga dan juga mempertimbangkan faktor-faktor lain seperti pelayanan, produk, promosi, lokasi dan keamanan. Perbedaan yang sangat mendasar antara bank syariah dengan konvensional bisa dilihat dari kesepakatan formal yang berlaku. Dalam hal ini, bank konvensional umumnya melakukan perjanjian secara hukum nasional, sementara bank syariah melakukan akad berdasarkan hukum

⁸Ahmad Yopi Sumara, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Muslim untuk Memilih Bank Konvensional*, No. 2, 2017, 22.

Islam yang mengacu dari Al-Qur'an dan hadist serta diatur oleh fatwa ulama sehingga seluruh aktivitas keuangannya menganut prinsip islami.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perilaku dan Keputusan Konsumen

1. Perilaku Konsumen

Nugroho, mendefinisikan perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk atau jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini. Menurut Ujang Sumarwan, perilaku konsumen adalah suka menawar, membandingkan produk dan harga, menyukai merk yang trendi, dan konsumen itu raja ingin dihargai. Konsumen memilih kualitas, memilih harga, cenderung mengikuti tren, mengikuti idola, memilih pakaian sesuai usia, mencari informasi tentang produk atau jasa yang akan dibeli, melihat merk, melihat manfaat atau fungsi, dan mengikuti selera.¹

Pemahaman terhadap perilaku nasabah akan memberikan manfaat, baik kepada nasabah maupun bagi pemasar bank. Bagi nasabah, dengan memahami perilaku nasabah, maka akan lebih bijak dalam mengambil keputusan karena tahu terhadap strategi yang dilakukan oleh pemasar, sehingga tidak mudah terperdaya oleh iklan dan persuasi yang dilakukan oleh tenaga penjual. Bagi karyawan yang bergerak dibidang pemasaran di bank, pemahaman terhadap perilaku nasabah akan

¹Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 83.

membuatnya lebih kreatif dan tepat dalam merancang strategi dan bauran pemasaran bank.² Adapun faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen yaitu dapat dilihat dari segi faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal terdiri dari faktor Budaya, Sosial, dan faktor pemasaran. Sedangkan faktor internal yaitu faktor pribadi dan psikologi. Faktor internal yang mempengaruhi perilaku konsumen yaitu motivasi, sikap, gaya hidup, kepribadian, dan belajar.³

2. Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian merupakan pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pembelian, setiap orang pasti pernah mempertimbangkan sesuatu hal sebelum melakukan keputusan pembelian. artinya seseorang dapat membuat keputusan, haruslah tersedia beberapa alternatif pilihan. Keputusan untuk membeli dapat mengarah kepada bagaimana proses dalam pengambilan keputusan tersebut itu dilakukan. Tahapan dalam keputusan membeli yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan membeli, dan perilaku sesudah membeli.⁴

Pengambilan keputusan oleh konsumen dipengaruhi oleh stimuli yang berasal dari luar diri nasabah. Stimuli dari luar ini terdiri dari dua macam stimuli pemasaran dan stimuli lain-lain. Stimuli pemasaran meliputi bauran pemasaran jasa yang meliputi 7P yaitu : produk

²Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran strategik Bank Di Era Global* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), 83.

³Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Ibid.*, 227.

⁴Aprizal, *Orientasi Pasar Dan Keunggulan Bersaing* (Jakarta: Celebes Media Perkasa, 2018), 23.

(*product*), harga (*price*), distribusi (*place*), promosi (*promotion*), bukti fisik (*physical evidence*), proses penyediaan jasa hingga nasabah dapat memanfaatkan jasa perbankan (*processes*), dan karyawan yang memberikan layanan dalam penyediaan jasa perbankan (*people*).

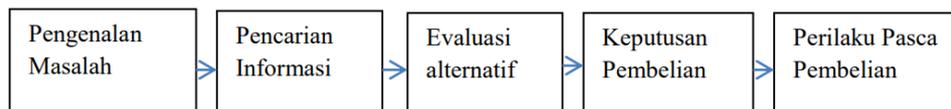
- a. Product (produk), sama halnya dengan bank konvensional, produk yang dihasilkan dalam perbankan syariah bukan berupa barang, melainkan berupa jasa. Perbedaannya pada bank syariah terletak pada jasa yang dihasilkan haruslah mengacu kepada nilai-nilai syariah atau yang diperbolehkan dalam Al-Qur'an.
- b. Price (harga), menentukan harga jual produk berupa jasa yang ditawarkan dalam perbankan merupakan salah satu faktor terpenting untuk menarik minat nasabah. Perbedaannya pada bank syariah bisa dianalogikan dengan melihat seberapa besar pengorbanan yang dikeluarkan oleh konsumen untuk mendapatkan sebuah manfaat dalam bentuk jasa yang setimpal atas pengorbanan yang telah dikeluarkan oleh konsumen tersebut.
- c. Place (tempat atau saluran distribusi), adalah suatu keharusan untuk bank syariah dalam menyebarkan unit pelayanan hingga ke pelosok daerah, jika ingin melakukan penetrasi pasar dengan baik. Berbeda dengan bank konvensional yang telah hampir merata ke berbagai daerah.
- d. Promotion (promosi), juga menjadi salah satu faktor pendukung kesuksesan perbankan. Dalam marketing, efektivitas sebuah iklan

seringkali digunakan untuk menanamkan “*brand image*” atau agar lebih dikenal keberadaanya.

- e. People (orang), dapat diinterpretasikan sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) dari perbankan itu sendiri, baik secara langsung maupun tidak langsung yang akan berhubungan dengan nasabah (*customer*), SDM sendiri ini juga akan sangat berkorelasi dengan tingkat kepuasan para pelanggan perbankan. Salah satu perbedaan antara bank konvensional dengan bank syariah adalah ketika penyapaan salam. Pada bank konvensional biasanya diawali dengan “selamat pagi/ siang”, sedangkan pada bank syariah diawali dengan “assalamu’alaikum”.
- f. Process (proses), bagaimana proses atau mekanisme, mulai dari melakukan penawaran produk hingga proses menangani keluhan pelanggan perbankan.
- g. Physical evidence (bukti fisik), cara dan bentuk pelayanan terhadap nasabah perbankan ini juga merupakan bukti nyata yang harus bisa dirasakan atau dianggap sebagai bukti fisik bagi para nasabahnya, yang suatu hari akan dapat memberikan sebuah testimonial positif kepada masyarakat umum guna mendukung percepatan perkembangan perbankan menuju arah yang lebih baik lagi dari saat ini.

Adapun stimuli lain terdiri atas keadaan ekonomi, teknologi, politik dan kebudayaan.⁵ Dan adapun tahap dalam pengambilan keputusan yaitu :

Gambar 2.1
Pengambilan Keputusan



Pada model diatas, mempunyai anggapan bahwa para konsumen melakukan lima tahap dalam pembelian yaitu :

a. Pengenalan masalah

Pada tahap ini konsumen mengenali dan merasakan adanya suatu masalah kebutuhan. Kebutuhan tersebut dapat dicetuskan oleh rangsangan internal dan eksternal.

b. Pencarian informasi

Pada tahap ini konsumen mulai mencari lebih banyak informasi tentang suatu produk yang akan memuaskannya. Yang menjadi sumber informasi konsumen digolongkan kedalam empat kelompok berikut:

- 1) Sumber pribadi: keluarga, teman, pribadi, tetangga, kenalan.
- 2) Sumber komersial: iklan, wiraniaga, penyalur, kemasan, pajangan di toko.
- 3) Sumber publik: media massa, organisasi.

⁵Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global* (Jakarta: Prenada Media Group, 2017), cet. 1, 84.

4) Sumber pengalaman: penanganan, pemakaian produk.⁶

c. Evaluasi alternatif :

Pada tahap ini konsumen menggunakan informasi yang sudah diperoleh untuk mengevaluasi produk yang akan dibeli. Kompleksitas dari evaluasi akan bervariasi secara dinamis tergantung pada proses khusus yang diikuti konsumen dalam mengambil keputusan untuk dikonsumsi. Konsep dasar dalam proses evaluasi konsumen terdiri atas empat macam:

- 1) Konsumen berusaha memenuhi kebutuhan,
- 2) Konsumen mencari manfaat tertentu dari solusi produk,
- 3) Konsumen memandang setiap produk sebagai sekumpulan atribut dengan kemampuan yang berbeda-beda dalam memberikan manfaat bagi dirinya,
- 4) Konsumen memiliki sifat yang berbeda-beda dalam memandang atribut-atribut yang dianggap relevan dan penting. Konsumen memiliki perhatian yang besar terhadap atribut yang memberikan manfaat pada dirinya.

d. Keputusan pembelian:

Pada tahap ini konsumen membeli produk dengan mengacu pada informasi yang diperoleh. Pada umumnya keputusan pembelian konsumen adalah membeli merk yang paling disukai, tetapi dua faktor bisa berada antara niat pembelian dan keputusan pembelian.

⁶*Ibid*, 85.

Faktor pertama adalah sikap orang lain, dan faktor kedua adalah faktor situasional yang tidak diharapkan.

e. Perilaku pasca pembelian:

Pada tahap ini konsumen mengambil tindakan lebih lanjut setelah membeli produk berdasarkan pada rasa puas atau tidak puas. Jika produk tidak memenuhi ekspektasi, konsumen kecewa, jika produk memenuhi ekspektasi, konsumen puas, jika produk melebihi ekspektasi, konsumen sangat puas.⁷

B. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Bank dapat didefinisikan sebagai suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁸

Lebih lanjut dijelaskan bahwa prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpannya, pembiayaan atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah. Bank syariah berarti bank yang tata cara operasionalnya didasari dengan tata cara islam yang mengacu kepada ketentuan Al-Qur'an dan Al-Hadist berikut:⁹

⁷*Ibid.*, 85.

⁸A.Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012) 1.

⁹ Bustari Muchtar, *Bank Dan Lembaga Keuangan* (Jakarta: Kencana, 2016), 119.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ
الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ
اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ
مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا
خَالِدُونَ

Artinya: “Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti (dari mengambil riba), maka apa yang telah di-perolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.” (al-Baqarah : 275)¹⁰

Ayat di atas menegaskan bahwa Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba, “*wa ahalla allah al-bay’a waharrama ar-riba*”, dengan pengertian bahwa pada jual beli ada pertukaran atau pergantian yang seimbang yaitu barang dari pihak penjual kepada pembeli, sedangkan pada riba tidak ada penyeimbang langsung, kecuali kesempatan pemanfaatan uang. Ayat ini diakhiri dengan penegasan ulang bahwa sudah seharusnya riba dihentikan karena orang-orang yang suka terlibat dengan transaksi riba akan masuk ke dalam neraka, “*waman ‘ada fa’ula’ika ashhabu an-nari hum fiha khaliduna*.” Sebagai ganti riba supaya tidak termasuk dalam penghuni neraka yaitu transaksi jual beli.¹¹

¹⁰Departemen Agama RI, *Al-Qur’an Terjemahnya*, (Surabaya: Karya Agung Surabaya, 2006), 58.

¹¹Dwi Suwiknyo, *Kompilasi Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 128-130.

Bank syariah dalam menjalankan usahanya menggunakan pola bagi hasil yang merupakan landasan utama segala operasinya, baik dalam produk pendanaan, pembiayaan maupun dalam produk lainnya.¹²

2. Prinsip Dasar Syariah dalam Perbankan

Secara umum prinsip perbankan syariah didasarkan kepada prinsip Keadilan, Keseimbangan, dan Kemaslahatan. Berikut adalah uraian dari masing-masing prinsip dimaksud yaitu:

a. Prinsip Keadilan

Kalimat adil merupakan kalimat yang tidak asing bagi kita dan kita pasti sering mendengarkannya. Menurut Al Ghazali, masalah keadilan dalam sistem kekuasaan berimplikasi pada kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Al-Ghazali berpendapat bahwa keadilan adalah nilai pokok dari setiap kebijakan yang telah dibuat dan seharusnya dapat dijalankan dalam roda pemerintahan yang sah baik pemerintahan islami atau tidak.¹³

b. Pilar Keseimbangan (*Tawajun*)

Menurut ahli bahasa *al-wajnu* ialah rangkaian huruf yang membentuk makna penyeimbangan, pelurusan dan keunggulan (*istiqomah*), sementara *tawajun* bermakna memberi suatu akan haknya, tanpa ada penambahan atau pengurangan.

Konsep syariah menempatkan aspek keseimbangan sebagai salah satu dasar dalam pembangunan sistem ekonomi. Konsep

¹²Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), 1.

¹³M Sulaeman Jajuli, *Produk Pendanaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Deepublish, 2012), cet.1, 25.

keseimbangan dalam konsep syariah meliputi berbagai segi yang antara lain yang meliputi keseimbangan pembangunan material dan spiritual, pengembangan sektor keuangan dan sektor riil, bisnis dan sosial, individu dan kolektif, material dan spiritual, dan pemanfaatan dan pelestarian sumber daya.¹⁴

c. Pilar Kemaslahatan (*Maslahah*)

Hakekat kemaslahatan pada dasarnya adalah segala bentuk kebaikan dan manfaat yang berdimensi duniawi dan ukhwani, material dan spiritual, serta individu dan kolektif. Sesuatu yang dipandang bermaslahat jika memenuhi unsur yakni kepatuhan terhadap syariah (halal), bermanfaat dan membawa kebaikan (*thayyib*) bagi semua aspek yang tidak menimbulkan mudharat dan merugikan pada salah satu aspek.

Secara khusus, kemaslahatan yang diharapkan dalam perbankan syariah memiliki prinsip yang merupakan penjelasan lebih lanjut dari prinsip umum di atas, antara lain adalah bebas dari riba, menghindari *taghrir*, *tadlis*, dan *maisir*, objek perniagaan yang halal, pengurusan dana yang amanah, berdasarkan *syirkah*, perdagangan yang *thayyib*, kehendak timbal balik, dan kewajiban zakat.¹⁵

3. Fungsi dan Peran Bank Syariah

Selayaknya suatu usaha yang dibangun atas dasar kemaslahatan umat baik didunia dan akhirat, maka bank syariah hendaknya melakukan

¹⁴*Ibid.*, 31.

¹⁵*Ibid.*, 36.

fungsi dan perannya sesuai dengan ajaran Islam dimana ajaran ini berlandaskan Al-Qur'an dan Hadits. Adapun fungsi dan peran bank syariah yang diantaranya tercantum dalam pembukaan standar akuntansi yang dikeluarkan oleh AAOIFI (*Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institution*) sebagai berikut:¹⁶

- a. Manajer investasi, Bank Syariah dapat mengelola investasi dana nasabah.
- b. Investor, Bank Syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya.
- c. Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, Bank Syariah dapat melakukan kegiatan-kegiatan jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.
- d. Pelaksanaan kegiatan sosial, sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah, Bank Islam juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelola (menghimpun, mengadministrasikan, mendistribusikan) zakat serta dana-dana sosial lainnya.

C. Bank Konvensional

1. Pengertian Bank Konvensional

Bank Konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional, dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Pengkreditan Rakyat. Bank

¹⁶Heri Sudarsono, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*, (Yogyakarta: EKONISIA, 2013), 43.

konvensional ialah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran secara umum berdasarkan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan. Contoh: Bank Mandiri, BCA, BRI dan lain sebagainya.¹⁷

2. Prinsip-Prinsip Bank Konvensional

Menurut Martono prinsip konvensional yang di gunakan oleh Bank Konvensional menggunakan dua metode, yaitu:

- a. Menetapkan bunga sebagai harga, baik untuk produk simpanan seperti tabungan, deposito berjangka, maupun produk pinjaman (kredit) yang di berikan berdasarkan tingkat bunga tertentu.
- b. Untuk jasa-jasa bank lainnya, pihak bank menggunakan atau menerapkan berbagai biaya dalam nominal atau prosentase tertentu. Sistem penetapan biaya ini disebut *fee based*.¹⁸

3. Suku Bunga

Pada prinsipnya, tingkat suku bunga adalah harga atas penggunaan uang yang biasanya dinyatakan dalam persen (%) untuk jangka waktu tertentu.

¹⁷bambang hendrawan,dkk, “Pengaruh Persepsi Masyarakat Batam Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah” (*Journal of Business Administration*), September 2017, 211.

¹⁸Martono, *Bank dan Lembaga Keuangan* (Jember: Cahaya Ilmu, 2015) 62.

Menurut pendapat Kasmir, Bunga bank dapat diartikan sebagai balas jasa yang diberikan oleh bank berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Bunga juga dapat diartikan sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah (yang memiliki simpanan) dengan harga yang harus dibayar oleh nasabah kepada bank (nasabah yang memperoleh pinjaman)¹⁹

Faktor-faktor utama yang mempengaruhi besar kecilnya penetapan tingkat suku bunga secara garis besar sebagai berikut:

a. Kebijakan Pemerintah

Pemerintah dapat menentukan batas maksimal atau minimal sukubunga, baik bunga simpanan maupun bunga pinjaman. Dengan ketentuan batas minimal atau maksimal, bunga bank tidak boleh melebihi batas yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.

b. Persaingan

Dalam perolehan dana simpanan, maka disamping faktor promosi, yang paling utama pihak perbankan harus memperhatikan pesaing. Dalam artian jika untuk tingkat suku bunga rata-rata 5 % per tahun, maka jika hendak membutuhkan dana cepat sebaiknya bunga simpanan dinaikkan dibunga pesaing misalnya 5,5 % per tahun. Namun sebaliknya untuk bunga pinjaman harus berada di bawah bunga pesaing.

c. Kebutuhan Dana

¹⁹Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), 135.

Bila bank membutuhkan dana dalam jumlah besar misalnya untuk mendukung kebijakan bank dalam penyaluran kredit (ekspansif) atau kebutuhan bank dalam menutupi kekurangan likuiditas maka bank berani membayar dana dengan bunga tinggi. Bank akan menarik dana masyarakat dengan bunga tinggi dan atau hadiah besar dan menarik.

Sementara itu bila bank kebanjiran likuiditas dan tidak sedang menyalurkan kredit sehingga kebutuhan akan dana tidak begitu banyak bahkan akan cenderung menurun maka bank akan mengurangi penarikan dana dari masyarakat.²⁰

4. Ciri atau Karakteristik Bank Konvensional

Anonimous menjelaskan bahwa karakteristik bank konvensional meliputi beberapa hal:

- a. Merupakan industri yang kegiatan usahanya mengandalkan kepercayaan masyarakat sehingga tingkat kesehatan bank perlu di pelihara.
- b. Pengelola bank dalam usahanya dituntut untuk senantiasa menjaga keseimbangan antara pemeliharaan likuiditas yang cukup dan mencapai rentabilitas yang wajar serta pemenuhan kebutuhan modal yang memadai sesuai dengan jenis penanamannya.

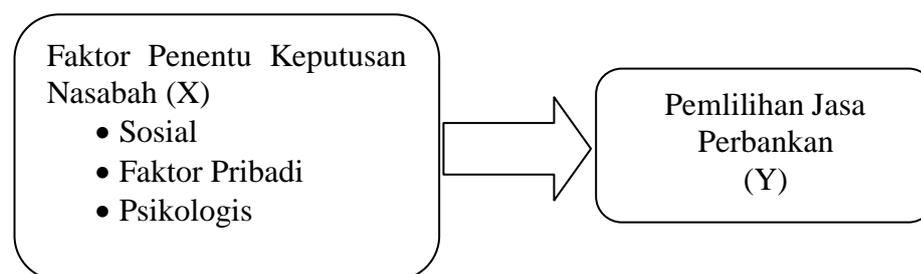
²⁰*Ibid.*, 136.

- c. Bank sebagai lembaga kepercayaan masyarakat dan bagian dari sistem moneter mempunyai kedudukan yang strategis sebagai penunjang pembangunan ekonomi.²¹

D. Kerangka Pemikiran

Dalam kerangka yang dimaksud adalah dapat memberikan gambaran paradigma sebagai jawaban atas masalah penelitian. Dalam penelitian ini dapat dilihat antara hubungan variabel independen yaitu pengaruh faktor penentu keputusan nasabah yang dapat mempengaruhi variabel dependen yaitu terhadap pemilihan jasa perbankan. Kerangka pemikiran yang telah disusun adalah sebagai berikut.

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran



Objek dari penelitian ini terdiri atas dua variabel, yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). variabel independen dalam penelitian ini adalah faktor penentu keputusan nasabah (X).

²¹Azis Sudarmin Andi, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Memilih Bentransaksi Di Bank Konvensional Dan Bank Syariah"(Hukum Ekonomi Syariah), November 2019, 3.

Sedangkan variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini adalah penentu pemilihan jasa perbankan (Y).

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis diartikan sebagai sebagai jawaban sementara terhadap masalah yang telah dirumuskan suatu penelitian. Pernyataan tersebut merupakan hasil dari penelaahan teoritik (melalui proses rasional atau proses teoritik), baik menggunakan penalaran deduktif maupun menggunakan penalaran induktif.²² Dari rumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori, telah dituangkan dalam kerangka berpikir maka dapat ditarik dalam hipotesis ini adalah:

- H1 : Terdapat pengaruh antara variabel sosial terhadap pemilihan jasa perbankan.
- H2 : Terdapat pengaruh antara variabel faktor pribadi terhadap pemilihan jasa perbankan.
- H3 : Terdapat pengaruh antara variabel psikologis terhadap pemilihan jasa perbankan.

²²Djaali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2020), 15.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur atau cara-cara lain pengukuran. Pendekatan kuantitatif memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan manusia yang dinamakan dengan variabel. Dalam penelitian kuantitatif, penelitian yang menggunakan angka-angka baik yang secara langsung diambil dari hasil penelitian maupun data yang diolah dengan menggunakan analisis statistik.¹ Jadi, penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan apa yang ingin diketahui.

Sedangkan jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian *field research*, bertujuan untuk mengumpulkan data dari lokasi atau lapangan.² Pengumpulan data yang menggunakan instrumen kuesioner untuk mendapatkan tanggapan dari responden. Lokasi penelitian ini di RT 006 RW 003 Kelurahan Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang. Kaitannya dengan penelitian ini, langkah yang dilakukan

¹V Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 49-50.

²Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, (Bandung: Refika Aditama, 2012), 49.

adalah mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk menganalisis pengaruh faktor penentu keputusan nasabah terhadap pemilihan jasa perbankan.

B. Variabel dan Operasional Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel adalah konstruk yang sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau juga dapat diartikan variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif maupun kualitatif yang dapat berubah-ubah nilainya.³ Variabel penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu:

a. Variabel bebas (*independent variabel*)

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab atau berubah mempengaruhi suatu variabel lain (*variabel independen*). Juga sering disebut variabel bebas, prediktor, stimulasi, eksogen atau *antecedent*. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengaruh faktor penentu keputusan nasabah.

b. Variabel terikat (*variabel dependen*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel lain (variabel bebas). Variabel ini juga sering disebut variabel terikat, variabel respon atau endogen. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah penentu pemilihan jasa perbankan.

³Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), 18.

2. Definisi Operasional Variabel.

Operasional variabel merupakan segala sesuatu yang ditetapkan oleh penulis untuk diteliti sehingga memperoleh informasi dan dapat ditarik kesimpulannya.⁴ Definisi operasional variabel merupakan penjabaran variabel-variabel yang akan diteliti.

Berdasarkan pengertian yang dapat dipahami bahwasanya definisi operasional variabel adalah rumusan objek secara nyata dari suatu variabel yang merupakan petunjuk dalam mengobservasi dan mengukur variabel, sehingga akan mendapatkan nilai atau jumlah penelitian. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

Tabel 3.1
Definisi operasional variabel pengaruh faktor penentu keputusan nasabah terhadap penentu pemilihan jasa perbankan

Variabel penelitian	Indikator	Definisi
Variabel Bebas (X) Faktor penentu keputusan nasabah	1. Sosial 2. Faktor Pribadi 3. Psikologis	Merupakan faktor-faktor yang terdiri dari faktor eksternal (social) yaitu faktor yang berasal dari pengaruh luar atau kehidupan sekitar, dan yang kedua adalah faktor internal (faktor pribadi dan psikologi) merupakan faktor yang berasal dari dalam diri nasabah/konsumen.
Variabel Terikat (Y) Penentu pemilihan jasa perbankan	1. Bank Syariah 2. Bank Konvensional	Bank Syariah merupakan bank yang berlandaskan Al-Quran dan hadist sedangkan bank konvensional merupakan bank umum beracuan pada suku bunga bank.

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 80.

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek dengan kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.⁵

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah muslim di RT 006 RW 003 Kelurahan Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung, baik yang merupakan nasabah bank syariah maupun bank konvensional. Adapun, jumlah populasi yang didapati peneliti berdasarkan data pra-penelitian berjumlah 37 orang. Alasan memilih Kelurahan Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang karena lokasi penelitian ini merupakan daerah yang strategis, paling dekat dengan bank atau lembaga keuangan serta daerah asal penulis sehingga memudahkan dalam memperoleh data yang dibutuhkan selama proses penelitian dan peneliti juga ingin mengetahui faktor apa saja yang menjadi penentu keputusan dalam memilih jasa perbankan di Kelurahan Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini peneliti mempersempit populasi jumlah nasabah dengan cara mengambil sebagian populasi dengan cara teknik sampling. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini

⁵*Ibid.*, 80.

menggunakan *Purposive Sampling*, yaitu teknik penentuan dengan pertimbangan tertentu.⁶ *Purposive Sampling* adalah salah satu teknik sampling non random dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.⁷

Cara pengambilan nasabah dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

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

Dimana:

n = Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat Kesalahan 10%

$$n = \frac{N}{1+10.117 \times 10\%}$$

$$n = \frac{N}{1.012,7}$$

$$= \frac{10.117}{1.012,7}$$

$$= 99,90 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Maka dari hasil perhitungan di atas dalam menentukan jumlah sampel diperoleh sebanyak 100 sampel atau responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Dari jumlah 132 jiwa di RT 006 RW 003 Kelurahan Tri Tunggal Jaya yang bersedia mengisi kuesioner hanya 83 orang,

⁶*Ibid.*, 81.

⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 183.

sehingga dapat diperoleh sampel 100 orang. Dari 100 sampel dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa hanya terdapat 28 orang yang menjadi nasabah di Bank Syariah, 29 orang yang menjadi nasabah di Bank Konvensional, serta 43 orang lainnya belum menjadi nasabah di Bank Syariah maupun Bank Konvensional.

3. Sampel

Sampel adalah suatu prosedur dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi.⁸ Berdasarkan hasil teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *Slovin* diperoleh sampel dalam penelitian ini sebanyak 68 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan data sekunder dari suatu penelitian. Pengumpulan data merupakan yang amat penting, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.⁹ Berikut teknik pengumpulan data yang terdapat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis pada

⁸Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 121.

⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif R&D*, 39.

responden untuk dijawabnya. Responden adalah orang yang akan diteliti (sampel). Kuesioner yang berupa pertanyaan disebarakan kepada responden sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti untuk memperoleh data berupa pernyataan responden.¹⁰ Ada dua jenis kuesioner dalam pengumpulan data yaitu kuesioner tertutup dan terbuka.¹¹ Bentuk kuesioner ini yang bersifat tertutup. Bentuk kuesioner skala *likert* yaitu sebuah pertanyaan diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan-tingkatan atau alternatif jawaban sudah tertera dalam angket tersebut mulai dari sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, agenda, dan sebagainya.¹² Metode ini digunakan sebagai bahan informasi dan dokumentasi di lokasi penelitian yaitu masyarakat RT 006 RW 003 Kelurahan Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.¹³ Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket, dan dokumentasi. Namun sebagian

¹⁰Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: CV Alfabeta, 2010), 199.

¹¹Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 44.

¹²W. Gulo, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT Grasindo, 2003), 123.

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 102.

besar instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner dipilih karena mempunyai keuntungan sebagai berikut:

1. Dapat dibagikan secara bersama kepada responden,
2. Dapat dijawab oleh responden menurut waktu responden,
3. Dapat dibuat anonim sehingga responden akan jujur dan tidak malu maupun ragu untuk menjawabnya,
4. Dibuat terstandar sehingga semua responden diberi pertanyaan yang sama.

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup yaitu daftar pertanyaan diberikan langsung kepada responden. Dalam mengisi kuesioner tersebut responden harus memilih jawaban yang telah tersedia sehingga responden tidak menambahkan jawaban lain dan memudahkan dalam mengelola data. Kuesioner ini menggunakan *skala likert*, *skala likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu yang dikembangkan oleh *rensis likert*, yang merupakan suatu series butir soal. Responden hanya memberi persetujuan atau tidak setujunya terhadap butir soal tersebut.¹⁴

Tabel 3.2
Penilaian alternatif jawaban skala *likert*

Jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

¹⁴W. Gulo, *Metode Penelitian*.,123.

F. Teknis Analisis Data

1. Uji instrumen

Analisis data merupakan proses pengolahan, penyajian data yang diperoleh dari lapangan, dengan tujuan agar data yang disajikan mempunyai arti.¹⁵ Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kuantitatif deskriptif yaitu metode dilakukan dengan cara mengumpulkan, menyajikan dan menganalisis data dengan mudah mendapatkan gambaran mengenai objek dari penelitian tersebut.

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesalahan suatu tes. Setelah data diperoleh dari kuesioner, pengujian validitas instrumen dihitung dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2 (n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r = Koefisien Validitas

$\sum X$ = Jumlah Skor dalam Sebaran X

$\sum Y$ = Jumlah Skor dalam Sebaran Y

$\sum X^2$ = Jumlah Skor yang dikuadratkan dalam Sebaran X

$\sum Y^2$ = Jumlah Skor yang dikuadratkan dalam Sebaran Y

¹⁵Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 152.

$\sum XY$ = Jumlah Hasil Kali Skor X dan Y yang berpasangan

n = Jumlah Responden

Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), sedangkan jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} , maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total dinyatakan (tidak valid).¹⁶

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Uji ini mengukur ketepatan alat ukur. Suatu alat ukur disebut memiliki reliabilitas yang tinggi jika alat ukur yang digunakan stabil. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini untuk menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam penelitian melalui nilai *alpha cronbach* karena menggunakan jenis data *likert*. Teknik ini dapat menafsirkan korelasi antara skala diukur dengan semua variabel yang ada.¹⁷

Menurut Ghazali, mengukur reliabilitas dapat dilakukan dengan menentukan *cronbach alpha*.

- a. Jika nilai *cronbach alpha* >0,06 maka suatu instrumen dikatakan reliabel.

¹⁶Agus Irianto, *Statistik: Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta: Kencana, 2004), 27.

¹⁷*Ibid.*

- b. Jika nilai *cronbach alpha* $< 0,06$ maka suatu instrumen dikatakan tidak reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas residual digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Metode yang digunakan adalah metode grafik, yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal *p-plot of regression standardized*. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut telah normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas.¹⁸ Berikut dilakukan uji heteroskedastisitas dengan metode grafik, yaitu dengan melihat pola titik pada grafik regresi. Dasar kriterianya dalam pengambilan keputusan, yaitu:

¹⁸Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014), 145.

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji *Durbin-Watson*, pengambilan keputusan pada uji *Durbin-Watson* sebagai berikut:

- 1) $DU < DW < 4 - DU$, maka H_0 diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi.
- 2) $DW < DL$ atau $DW > 4 - DL$, maka H_0 ditolak, artinya terjadi autokorelasi.
- 3) $DL < DW < DU$ atau $4 - DU < DW < 4 - DL$, artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

3. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan linier sederhana antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat positif atau negatif, dan untuk memprediksi nilai variabel

dependen ketika nilai variabel independen meningkat atau menurun.¹⁹

Persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = Pemilihan Jasa Perbankan

a = Konstanta

b = Koefisiensi Regresi

X = Faktor-faktor Penentu Keputusan

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan uji t pada tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

Dengan menggunakan nilai probabilitas signifikansi:

- 1) Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,05 maka disimpulkan bahwa H_0 diterima, sebaliknya H_a ditolak.
- 2) Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, sebaliknya H_a diterima.

¹⁹Misbahudin, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 155.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian dirumuskan sebagai berikut:²⁰

Ho = Artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial faktor-faktor penentu keputusan terhadap pemilihan jasa perbankan

Ha = Terdapat pengaruh secara parsial faktor-faktor penentu keputusan terhadap pemilihan jasa perbankan

b. Koefisien Determinan (R^2)²¹

Koefisien determinasi adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi kita akan bisa menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi, akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen.

Terdapat dua jenis koefisien determinasi, yaitu r koefisien determinasi biasa dan koefisien determinasi disesuaikan. Pada regresi berganda, penggunaan koefisien determinasi yang telah disesuaikan lebih baik dalam melihat seberapa baik model dibandingkan koefisien determinasi. Koefisien determinasi disesuaikan merupakan hasil penyesuaian koefisien determinasi terhadap tingkat kebebasan dari persamaan prediksi. Hal ini melindungi dari kenaikan bias atau

²⁰*Ibid.*, 156.

²¹Purbayu Budi Santosa, *Analisis Statistic Dengan Microsoft Excel Dan SPSS*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset), 144.

kesalahan karena kenaikan dari jumlah variabel independen dan kenaikan dari jumlah sampel.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang. Tri Tunggal Jaya adalah Desa yang berada di Kecamatan Banjar Agung, Kabupaten Tulang Bawang, Lampung. Kabupaten Tulang Bawang terdiri dari 15 Kecamatan, dan 147 desa. Pada tahun 2021, jumlah penduduknya mencapai 430.630 jiwa dengan luas wilayah 3.466,32 km², dan sebaran penduduk 124 jiwa/km².

Kecamatan Banjar Agung merupakan wilayah dengan pertumbuhan paling pesat di Kabupaten Tulang Bawang. Berada di Kawasan Jalan Nasional (Jalan Lintas Timur Sumatra) dari Kota Bandar Lampung menuju Kota Palembang. Banjar Agung terasa istimewa dengan keberadaannya sebagai daerah pusat perekonomian dan perdagangan terbesar di Kabupaten Tulang Bawang dengan pasarnya yang dikenal dengan Pasar Unit 2 Banjar Agung.¹ Saat ini Kecamatan Banjar Agung telah menjelma menjadi wilayah semi perkotaan.

Secara geografis, Kecamatan Banjar Agung merupakan bagian wilayah Kabupaten Tulang Bawang dengan luas wilayah

¹Profil Desa Tri Tunggal Jaya, 2020.

97,73 km². Dari 11 desa yaitu Banjar Agung, Banjar Dewa, Dwi Warga Tunggal Jaya, Moris Jaya, Tri Dharma Wira Jaya, Tri Mulya Jaya, Tri Mukti Jaya, Tri Tunggal Jaya, Tunggal Warga, Warga Indah Jaya, Warga Makmur Jaya. Desa Moris Jaya merupakan desa terluas di Kecamatan Banjar Agung, sementara Desa Tri Mulya Jaya merupakan desa di Kecamatan Banjar Agung yang terjauh dari Kabupaten Tulang Bawang dengan jarak ±46 km.

Tabel 4.1
Uraian Geografis menurut Kabupaten Tulang Bawang

No.	Uraian
1	Luas wilayah : 1.129 Ha
2	Jumlah Dusun / Suku : 6 (Enam)
3	Batas wilayah : a. Utara : Ds. Dwi Warga Tunggal Jaya b. Selatan : Ds. Banjar Agung c. Barat : Ds. Dwi Warga Tunggal Jaya d. Timur : Ds. Moris Jaya
4	Topografi a. Luas kemiringan lahan (rata-rata) 1. Datar 1.129 Ha b. Ketinggian di atas permukaan laut (rata-rata) 45 mdpl
5	Hidrologi :--
6	Klimatologi : a. Suhu 27 – 30 °C b. Curah Hujan 2000/3000 mm / Th c. Kelembaban udara d. Kecepatan angin
7	Luas lahan pertanian a. Sawah : - b. Ladang : 704 Ha
8	Luas lahan pemukiman : 425 Ha

Sumber: BPS Kabupaten Tulang Bawang dalam angka 2024

Kecamatan Banjar Agung berjarak ± 24 km dari pusat pemerintahan Kabupaten Tulang Bawang (Menggala), sedangkan dari ibukota Provinsi Lampung, Kota Bandar Lampung sekitar ± 129 km.

Secara topografis, Kecamatan Banjar Agung Sebagian besar wilayahnya adalah dataran rendah dengan ketinggian 15 meter di atas permukaan laut.

2. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah dan Bank Konvensional yang menggunakan jasa perbankan di Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung, Kabupaten Tulang Bawang, baik yang menabung atau memakai produk-produk dari bank tersebut. Pada bagian karakteristik responden, responden mengisi beberapa pernyataan yang berkenaan dengan data pribadi yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan, tingkat pendidikan, serta penghasilan per bulan nasabah.

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	36	57,15%
Perempuan	27	42,85%
Total	63	100%

Sumber: Data Primer, 2024 (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 36 orang atau 57,15%, dan perempuan berjumlah 27 orang atau 42,85%. Jadi dapat

disimpulkan dalam penelitian ini, responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden berjenis kelamin perempuan.

b. Agama

Berdasarkan hasil penelitian dari kuesioner terdapat jumlah responden yang beragama Islam 100%, maka dapat dipastikan seluruh masyarakatnya menganut agama Islam.

c. Usia

Tabel 4.3
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
17-25 tahun	29	46%
26-35 tahun	12	19%
36-45 tahun	7	11,5%
46-55 tahun	7	11,5%
56-65 tahun	6	9%
>65 tahun	2	3%
Total	63	100%

Sumber: Data Primer, 2024 (Diolah)

Tabel di atas menunjukkan bahwa usia responden yang mengisi kuesioner ini sangat beragam. Responden yang memiliki usia 17-25 tahun yang mencapai 46% atau 29 orang. Sedangkan, responden berusia 26-35 tahun berjumlah 19% atau 12 orang. Adapun yang berumur 36-55 tahun mencapai 14 orang atau 23%. Kemudian responden berusia lebih dari 65 tahun hanya sekitar 3% atau 2 orang saja. Dari data di atas dapat disimpulkan pula bahwa responden terbanyak adalah yang berusia 17-25 tahun.

d. Pekerjaan

Tabel 4.4
Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Pelajar (mahasiswa)	24	33%
PNS/ Militer	5	13%
Pegawai Swasta	26	35%
Pengusaha	6	14%
Pensiunan	2	5%
Total	63	100%

Sumber: Data Primer, 2024 (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden pelajar (mahasiswa) berjumlah 24 orang atau 33%. Untuk PNS/Militer berjumlah 5 orang atau 13%, sedangkan responden yang berprofesi sebagai Pegawai Swasta berjumlah 26 orang atau 35%. Untuk responden yang memiliki profesi sebagai pengusaha berjumlah 6 orang atau 14%, dan terakhir responden pensiunan berjumlah 5% atau 2 orang. Dapat diketahui dari data di atas, jumlah responden terbanyak memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Swasta sebesar 35% atau 26 orang.

e. Tingkat Pendidikan

Tabel 4.5
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
SD	2	3%
SMP/SLTP	8	12%
SMA/SLTA	25	40%
D3	3	5%
S1	25	40%
S2	0	0
Total	63	100%

Sumber: Data Primer, 2024 (Diolah)

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan SD adalah 3% atau 2 orang. Sedangkan yang berpendidikan SMP/SLTP hanya sebesar 12% atau 8 orang saja. Adapun responden yang memiliki Pendidikan sampai tingkat SMA/SLTA sebesar 40% atau 25 orang. Responden tamatan D3 hanya mencapai 5% atau 3 orang. Untuk tamatan S1 berjumlah 40% atau 25 orang. Kemudian, responden yang berpendidikan S2 adalah 0%. Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa pendidikan responden yang paling dominan adalah SMA/SLTA dan S1 yang mencapai 80% atau 50 orang.

f. Pendapatan

Tabel 4.6
Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
<Rp500.000,-	12	19%
Rp500.000,- s/d Rp1.499.999,-	9	14%
Rp1.500.000,- s/d Rp2.499.999,-	6	10%
Rp2.500.000,- s/d Rp3.499.999,-	14	21%
Rp3.500.000,- s/d Rp4.499.999,-	8	13%
Rp4.500.000,- s/d Rp5.499.999,-	8	13%
>Rp5.500.000,-	6	10%
Total	63	100%

Sumber: Data Primer, 2024 (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari total 63 responden yang memiliki pendapatan kecil dari Rp500.000,- sebanyak 19% atau 12 orang, Rp500.000,- s/d Rp1.499.999,- sebanyak 14% atau 9 orang. Responden yang memiliki pendapatan Rp1.500.000,- s/d Rp2.499.999,- sebanyak 10% atau 6 orang,

selanjutnya responden yang berpendapatan Rp2.500.000,- s/d Rp3.499.999,- sebanyak 21% atau 14 orang dan responden dengan pendapatan Rp3.500.000,- s/d Rp4.499.999,- sebanyak 13% atau 8 orang, selanjutnya yang pendapatan Rp4.500.000,- s/d Rp5.499.999,- hanya 13% atau 8 orang saja, terakhir responden yang berpendapatan lebih dari Rp5.500.000,- sebesar 10% atau 6 orang. Dari hasil data di atas dapat disimpulkan bahwa responden yang paling dominan pendapatannya adalah kisaran Rp2.500.000,- s/d Rp3.499.000,- yang berjumlah 14%.

g. Responden Pernah Menjadi Nasabah Bank Konvensional

Tabel 4.7
Distribusi Responden Pernah Menjadi Nasabah Bank Konvensional

Menjadi Nasabah Bank Konvensional	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Pernah	85	85%
Tidak pernah	15	15%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer, 2024 (Diolah)

Pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dari 100 nasabah yang pernah menjadi nasabah Bank Konvensional cukup banyak, yaitu mencapai 85% atau 85 orang responden, sedangkan responden yang tidak pernah menjadi nasabah Bank Konvensional hanya 15% atau 15 orang dari 100 responden. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa responden yang pernah menjadi nasabah Bank Konvensional cukup banyak yaitu 85%.

3. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Tabel 4.9

Uji Validitas Variabel X1

Validitas	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>r table</i>	Keterangan
VARIABEL X1 (FAKTOR SOSIAL)			
X1P1	0.232	0.2091	Valid.
X1P2	0.693	0.2091	Valid.
X1P3	0.652	0.2091	Valid.
X1P4	0.722	0.2091	Valid.
X1P5	0.664	0.2091	Valid.
X1P6	0.741	0.2091	Valid.
X1P7	0.697	0.2091	Valid.
X1P8	0.606	0.2091	Valid.
X1P9	0.603	0.2091	Valid.
X1P10	0.659	0.2091	Valid.
X1P11	0.632	0.2091	Valid.
X1P12	0.659	0.2091	Valid.

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa seluruh item ataupun instrumen penelitian pada variabel Faktor Sosial memperlihatkan kesimpulan yang valid berdasarkan perhitungan SPSS 22, hasil ini memperlihatkan nilai korelasi $r_{hitung} >$ dari nilai r_{tabel} .

Tabel 4.10

Uji Validitas Variabel X2

Validitas	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>r table</i>	Keterangan
VARIABEL X2 (FAKTOR PRIBADI)			
X2P1	0.632	0.2091	Valid.
X2P2	0.297	0.2091	Valid.
X2P3	0.279	0.2091	Valid.

Validitas	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>r table</i>	Keterangan
X2P4	0.736	0.2091	Valid.
X2P5	0.734	0.2091	Valid.
X2P6	0.740	0.2091	Valid.
X2P7	0.783	0.2091	Valid.
X2P8	0.588	0.2091	Valid.
X2P9	0.600	0.2091	Valid.
X2P10	0.621	0.2091	Valid.
X2P11	0.528	0.2091	Valid.
X2P12	0.637	0.2091	Valid.
X2P13	0.485	0.2091	Valid.
X2P14	0.495	0.2091	Valid.
X2P15	0.522	0.2091	Valid.

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa seluruh item ataupun instrumen penelitian pada variabel Faktor Pribadi memperlihatkan kesimpulan yang valid berdasarkan perhitungan SPSS 22, hasil ini memperlihatkan nilai korelasi $r_{hitung} >$ dari nilai r_{tabel} .

Tabel 4.11

Uji Validitas Variabel X3

Validitas	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>r table</i>	Keterangan
VARIABEL X3 (FAKTOR PSIKOLOGIS)			
X3P1	0.884	0.2091	Valid.
X3P2	0.780	0.2091	Valid.
X3P3	0.909	0.2091	Valid.
X3P4	0.908	0.2091	Valid.
X3P5	0.908	0.2091	Valid.

Validitas	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>r table</i>	Keterangan
X3P6	0.876	0.2091	Valid.
X3P7	0.687	0.2091	Valid.
X3P8	0.885	0.2091	Valid.
X3P9	0.602	0.2091	Valid.
X3P10	0.863	0.2091	Valid.
X3P11	0.848	0.2091	Valid.

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa seluruh item ataupun instrumen penelitian pada variabel Faktor Psikologis memperlihatkan kesimpulan yang valid berdasarkan perhitungan SPSS 22, hasil ini memperlihatkan nilai korelasi $r_{hitung} >$ dari nilai r_{tabel} .

Tabel 4.12

Uji Validitas Variabel Y

Validitas	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>r table</i>	Keterangan
VARIABEL Y (FAKTOR PEMILIHAN JASA PERBANKAN)			
Y1	0.459	0.2091	Valid.
Y2	0.332	0.2091	Valid.
Y3	0.405	0.2091	Valid.
Y4	0.34`	0.2091	Valid.
Y5	0.679	0.2091	Valid.
Y6	0.554	0.2091	Valid.
Y7	0.595	0.2091	Valid.
Y8	0.596	0.2091	Valid.
Y9	0.537	0.2091	Valid.
Y10	0.584	0.2091	Valid.

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa seluruh item ataupun instrumen penelitian pada variabel Faktor Pemilihan Jasa Perbankan memperlihatkan kesimpulan yang valid berdasarkan perhitungan SPSS 22, hasil ini memperlihatkan nilai korelasi r_{hitung} > dari nilai r_{tabel} .

b. Uji Reliabilitas

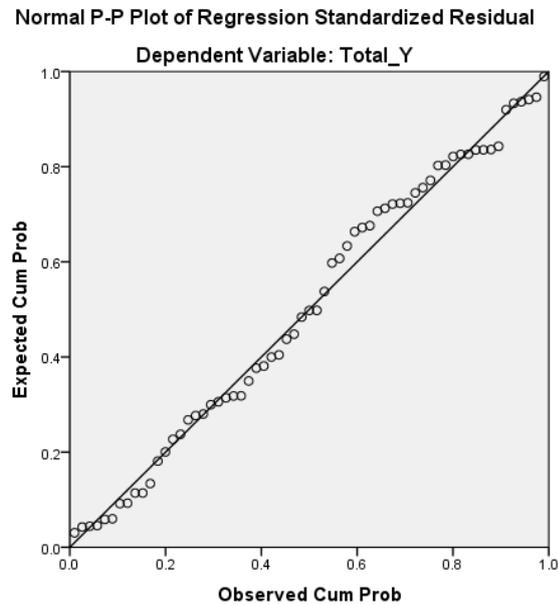
Tabel 4.13
Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Reliability Statistics</i>	
	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
Variabel X1 (Faktor Sosial)	0.855	11
Variabel X2 (Faktor Pribadi)	0.856	15
Variabel X3 (Faktor Psikologis)	0.955	12
Variabel Y (Faktor Pemilihan Jasa Perbankan)	0.671	10

Dari hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat nilai dari *Cronbach's Alpha* Faktor Sosial, Faktor Pribadi, Faktor Psikologis, serta Faktor Pemilihan Jasa Perbankan yaitu senilai 0,855, 0,856, 0,955, dan 0,671 yang artinya nilai *Cronbach alpha* > dari *standart reliable* ialah senilai 0,6. Jadi, kuesioner pada penelitian ini bisa disimpulkan reliabel.

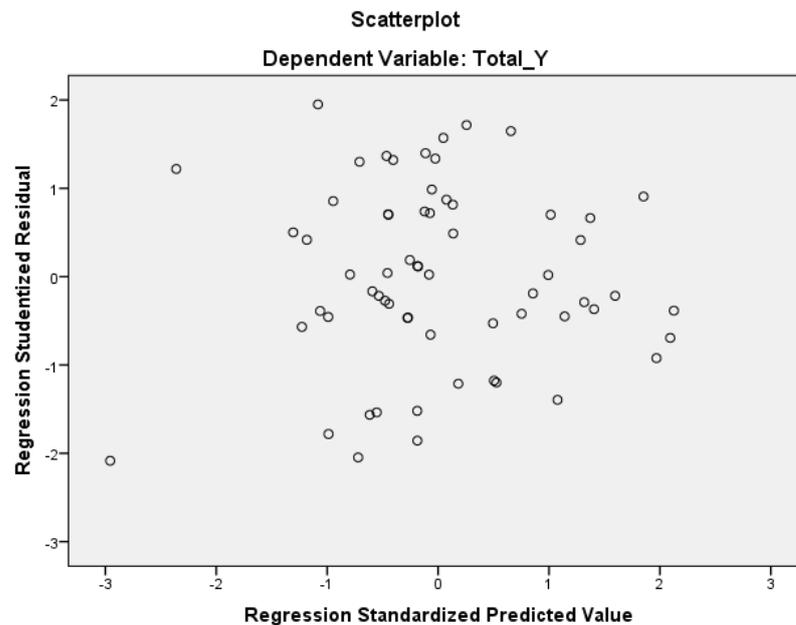
4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis berganda, dalam hal ini penulis mengambil sistem pengolahan data menggunakan SPSS 25 untuk mengelola data, berikut tabel uji asumsi klasiknya:

a. Uji Normalitas**Gambar 4.1 Uji Normalitas**

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat persebaran titik-titik yang berada di sekitar garis membentuk garis diagonal. Artinya hal tersebut menunjukkan pola grafik normal, maka dapat disimpulkan bahwa semua data berdistribusi normal dan layak dipakai.

b. Uji Heteroskedastisitas**Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas**



Berdasarkan hasil uji multikolonieritas pada tabel di atas, dapat dilihat serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi indikasi gejala heteroskedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Tabel 4.14 Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.683 ^a	.466	.439	3.07629	1.843

a. Predictors: (Constant), Total_X3P, Total_X1P, Total_X2P

b. Dependent Variable: Total_Y

Diketahui N : 63, K (variable ubdependen) : 3

- DU = 1.6932
- DL = 1.4943
- 4 - DU = 2368

Maka $1.6932 < 1.843 < 2368$ atau $DU < DW < 4 \cdot DU$, maka H_0 diterima, dengan demikian penelitian ini tidak terjadi gejala autokorelasi.

5. Regresi Linier Sederhana

Tabel 4.15

Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.828	2.200		7.650	.000
Faktor Penentu Keputusan Nasabah	.446	1.02	.852	5.941	.302

a. Dependent Variable: Total_Y

Berdasarkan tabel di atas persamaan regresi linier sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 16.828 + 0,446X$$

Hasil persamaan di atas dapat diterjemahkan konstanta sebesar 16,828 yang mengandung arti bahwa nilai konsistensi variabel faktor pemilihan jasa perbankan (Y) sebesar 16,828, koefisien regresi X sebesar 0,446 yang menyatakan bahwa penambahan 1% nilai faktor penentu keputusan maka nilai variabel faktor penentu keputusan akan bertambah sebesar 0,446. Koefisien tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan

bahwa arah pengaruh faktor penentu keputusan nasabah (variabel X) terhadap variabel pemilihan jasa perbankan (variabel Y) adalah positif. Dan berdasarkan nilai signifikansi yang diperoleh dari tabel diatas sebesar $0,302 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel faktor penentu keputusan nasabah berpengaruh terhadap variabel pemilihan jasa perbankan (Y).

6. Uji Hipotesis

a. Uji t

Tabel 4.16

Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.828	2.200		7.650	.000
Faktor Penentu Keputusan Nasabah	.446	1.02	.852	5.941	.302

a. Dependent Variable: Total_Y

Pada Tabel diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 5,941 lebih besar dari nilai t_{tabel} 0,2091 dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Dapat diambil kesimpulan bahwa faktor penentu keputusan nasabah berpengaruh positif dan signifikansi terhadap pemilihan jasa perbankan karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga H_0 ditolak dan

Ha diterima. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa faktor penentu keputusan nasabah yang ada di Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pemilihan jasa perbankan.

b. Koefisien Determinan (R^2)

Tabel 4.17

Uji Koefisien Determinan R^2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.683 ^a	.466	.439	3.07629

a. Predictors: (Constant), Total_X3P, Total_X1P, Total_X2P

b. Dependent Variable: Total_Y

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada tabel di atas, diketahui nilai R sebesar 0,683 atau 68,3%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Y dipengaruhi oleh variabel X1, X2, dan X3 serta terjadi hubungan yang sangat erat karena nilai R mendekati 1. Kemudian, dari pengujian tersebut juga dapat dilihat R *Square* sebesar 0,466 atau 46,6%. Hal ini berarti variabel X1 menjelaskan terhadap variabel Y dengan besar pengaruh 46,6%. Dengan demikian, tinggi rendahnya variabel Y dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian.

B. Pembahasan

1. Faktor Sosial dalam Mempengaruhi Keputusan Nasabah Muslim di Bank Syariah di Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang

Hasil uji hipotesis untuk variabel sosial diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,762 dan t_{tabel} 0,2091 (df=61) dengan tingkat signifikan 0,008 karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,762 > 0,2091$) dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,244 maka hipotesis yang menyatakan bahwa variabel sosial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah muslim di Bank Syariah di Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang diterima atau faktor sosial berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah muslim dalam memilih jasa perbankan.

Hal ini bisa kita lihat di tabel distribusi jawaban responden akan variabel sosial dengan kategori tinggi sehingga faktor sosial menjadi alasan utama masyarakat muslim di Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang menjadi nasabah Bank Syariah di Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang.

2. Faktor Pribadi dalam Mempengaruhi Keputusan Nasabah Muslim di Bank Syariah di Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang

Hasil uji hipotesis untuk variabel pribadi diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,176 dan t_{tabel} 0,2091 ($df=61$) dengan tingkat signifikan 0,244 karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,176 > 0,2091$) dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,110 maka hipotesis yang menyatakan bahwa variabel pribadi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah muslim di Bank Syariah di Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang diterima.

Hal ini dikarenakan umumnya masyarakat di Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang yang menjadi nasabah Bank Syariah di Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang sangat mempertimbangkan faktor pribadi karena mereka menganggap kepentingan itu sebagai sesuatu yang harus diutamakan, termasuk aktivitas ekonomi dilandasi dengan kepentingan pribadi sehingga mereka memilih menjadi nasabah Bank Syariah di Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang.

3. Faktor Psikologis dalam Mempengaruhi Keputusan Nasabah Muslim di Bank Syariah di Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang

Hasil uji t untuk variabel psikologis diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,003 dan t_{tabel} 0,2091 (df=61) dengan tingkat signifikan 0,050 karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,003 > 0,2091) dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,092 maka hipotesis yang menyatakan bahwa variable psikologis berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah di Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang diterima. Karena masyarakat di Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang seluruh aktivitas mereka baik dalam kegiatan ekonomi menyesuaikan dengan kebutuhan.

4. Hasil Uji Faktor Secara Bersama-sama dalam Mempengaruhi Keputusan Nasabah di Bank Syariah di Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang

Hasil uji hipotesis variabel sosial, pribadi, dan psikologis diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 23,213, sedangkan nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu 0,000 yang dimana lebih kecil dari 0,005. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi sederhana ini layak digunakan, dan variabel independen yang meliputi faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis memiliki pengaruh

secara bersama-sama terhadap variabel dependen faktor pemilihan jasa perbankan.

C. Analisis

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat dianalisis beberapa hal penting mengenai faktor yang mempengaruhi masyarakat Muslim di Desa Tri Tunggal Jaya, Kecamatan Banjar Agung, Kabupaten Tulang Bawang dalam memilih menjadi nasabah di Bank Syariah.

Hasil distribusi responden tentang usia nasabah mayoritas adalah usia 17-25 tahun. Karena pada usia produktif, banyak nasabah telah mengetahui informasi dan pengetahuan untuk mengambil sebuah keputusan untuk memilih bank syariah. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Philip Kotler tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen yang terdiri faktor eksternal dan faktor internal, salah satu faktor internal yang mempengaruhi adalah faktor usia yang menjelaskan bahwa dalam kehidupan, perjalanan usia tidak dapat dihindarkan. Dengan berjalannya usia maka terjadi pula perubahan pola konsumsi untuk masing-masing usia.

Hasil distribusi responden tentang pekerjaan nasabah mayoritas adalah pegawai swasta. Hal ini karena di Kecamatan Banjar Agung banyak berdiri badan usaha swasta. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Philip Kotler bahwa jabatan seseorang akan mempengaruhi barang dan jasa yang dibelinya.

Hasil distribusi responden tentang pendidikan terakhir nasabah mayoritas adalah SMA dan Sarjana. Faktor pendidikan merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi pola pikir masyarakat untuk mendapatkan informasi, dimana informasi tersebut dibutuhkan untuk pengetahuan nasabah tentang produk perbankan. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Etta Mamang dan Sopiah yaitu pencarian informasi mulai dilakukan ketika konsumen memandang bahwa kebutuhan tersebut bisa dipenuhi dengan membeli dan mengonsumsi suatu produk. Konsumen akan mencari informasi tentang berbagai jenis barang yang dibutuhkan, banyaknya merk yang ada, harga tempat pembelian, dan cara pembayaran yang sesuai.

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah muslim memilih bank syariah terdapat tiga faktor yang terdiri dari faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologi. Salah satu faktor utama adalah faktor sosial. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} adalah 2,762, sedangkan t_{tabel} adalah 0,2091 dengan derajat kebebasan (df) sebesar 61 dan tingkat signifikansi 0,008. Karena nilai t_{hitung} (2,762) lebih besar daripada t_{tabel} (0,2091), dan tingkat signifikansi kurang dari 0,05, maka hipotesis yang menyatakan bahwa variabel sosial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah Muslim diterima. Koefisien regresi untuk variabel sosial memiliki nilai positif sebesar 0,244. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara variabel sosial dengan keputusan nasabah Muslim dalam memilih layanan perbankan syariah. Artinya, semakin tinggi nilai faktor sosial, semakin besar

pengaruhnya terhadap keputusan nasabah Muslim untuk memilih Bank Syariah di Desa Tri Tunggal Jaya.

Analisis tabel distribusi jawaban responden terhadap variabel sosial menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban dengan kategori tinggi. Ini menandakan bahwa faktor sosial menjadi alasan utama bagi masyarakat Muslim di Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang dalam memilih Bank Syariah sebagai lembaga perbankan mereka.

Selain faktor sosial, faktor pribadi juga memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,176 yang lebih besar dari t_{tabel} sebesar 0,2091 pada $df=61$ dengan tingkat signifikansi 0,244. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka hipotesis yang menyatakan bahwa variabel pribadi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah Muslim di Bank Syariah diterima. Koefisien regresi yang positif sebesar 0,110 juga mendukung hasil ini.

Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Muslim di Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang mempertimbangkan faktor pribadi dalam membuat keputusan terkait pemilihan terhadap bank syariah. Nasabah memilih Bank Syariah karena mereka menganggap bahwa bank tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan pribadi mereka dengan lebih baik dibandingkan bank konvensional.

Selain faktor sosial dan faktor pribadi, faktor psikologis juga berpengaruh terhadap keputusan masyarakat muslim memilih bank syariah di Desa Tri Tunggal Jaya. Berdasarkan hasil uji t, ditemukan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,003 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 0,2091 dengan derajat kebebasan (df) 61 dan tingkat signifikansi 0,050. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,003 > 0,2091$), sehingga ada pengaruh signifikan dari faktor psikologis terhadap keputusan nasabah.

Koefisien regresi yang diperoleh juga menunjukkan nilai positif sebesar 0,092, menunjukkan bahwa semakin tinggi faktor psikologis, semakin besar kemungkinan nasabah memilih bank syariah. Hal ini mendukung hipotesis bahwa faktor psikologis berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah Muslim dalam memilih bank syariah di daerah tersebut.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa kombinasi faktor sosial, pribadi, dan psikologis secara bersama-sama berpengaruh terhadap pemilihan jasa perbankan di kalangan masyarakat Muslim di Desa Tri Tunggal Jaya. Hasil dari uji hipotesis menggunakan model regresi berganda menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} adalah sebesar 23,213. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000, yang mana jauh lebih kecil dari batas signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,005. Nilai f_{hitung} sebesar 23,213 merupakan indikator bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini cukup kuat dan signifikan. Nilai signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa ada hubungan yang sangat signifikan antara variabel independen (faktor

sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis) dengan variabel dependen (keputusan nasabah dalam memilih bank syariah).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor sosial berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat Muslim di Kelurahan Tri Tunggal Jaya dalam memilih Bank Syariah. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} (2,762) lebih besar dari t_{tabel} (0,2091) dengan derajat kebebasan 61 dan tingkat signifikansi 0,008. Koefisien regresi positif sebesar 0,244 menunjukkan hubungan positif antara faktor sosial dan keputusan nasabah, artinya semakin tinggi pengaruh faktor sosial, semakin besar kecenderungan masyarakat Muslim untuk memilih Bank Syariah.
2. Faktor pribadi memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah, dengan nilai t_{hitung} 1,176 yang lebih besar dari t_{tabel} 0,2091 dan tingkat signifikansi 0,244. Koefisien regresi positif 0,110 menunjukkan bahwa kebutuhan dan kepentingan pribadi nasabah memainkan peran penting, menjadikan Bank Syariah lebih mampu memenuhi kebutuhan pribadi dibandingkan bank konvensional.
3. Faktor psikologis terbukti berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah, dengan nilai t_{hitung} 2,003 lebih besar dari t_{tabel} 0,2091 pada tingkat signifikansi 0,050. Koefisien regresi

positif 0,092 menunjukkan bahwa semakin tinggi faktor psikologis, seperti persepsi dan keyakinan nasabah, semakin besar kemungkinan mereka memilih Bank Syariah.

4. Penelitian ini mengungkap bahwa faktor sosial, pribadi, dan psikologis bersama-sama mempengaruhi keputusan masyarakat Muslim di Kelurahan Tri Tunggal Jaya dalam memilih Bank Syariah. Hasil uji hipotesis dengan model regresi berganda menunjukkan nilai f_{hitung} 23,213 dengan signifikansi 0,000, yang jauh lebih kecil dari batas 0,005, menandakan bahwa model regresi ini kuat dan signifikan serta menunjukkan hubungan yang sangat signifikan antara faktor-faktor tersebut dengan keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat peneliti berikan guna menyempurnakan penelitian selanjutnya adalah:

1. Bagi nasabah muslim, khususnya masyarakat di Desa Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang, agar dapat mempertimbangkan pemilihan jasa perbankan baik secara sosial, pribadi, dan psikologis atau sesuai kebutuhan untuk menentukan keputusannya di masa mendatang.
2. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya, agar dapat menggunakan variabel yang beragam dan memperluas responden dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Agama RI, Departemen. *Al-Qur'an Terjemahnya*. Surabaya: Karya Agung Surabaya, 2006.
- Ali, Zainuddin. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2010.
- Aprizal. *Orientasi Pasar dan Keunggulan Bersaing*. Jakarta: Celebes Media Perkasa, 2018.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Budi Santosa, Purbayu. *Analisis Statistic Dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2018.
- Djaali. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2020.
- Gulo, W. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Grasindo, 2003.
- Irianto, Agus. *Statistik: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Kencana, 2004.
- Ismanto Setyabudi, dan Daryanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Jajuli, M Sulaeman. *Produk Pendanaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Deepublish, 2012.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Pren Hallindo, 2002.
- Martono. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jember: Cahaya Ilmu, 2015.
- Misbahudin. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Muchtar, Bustari, Dkk. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

- Priyatno, Duwi. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014.
- Siregar, Sofyan. *Statistik Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Siregar, Sofyan. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: EKONISIA, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta, 2010.
- Suharsaputra, Uhar. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama, 2012.
- Suryabrata, Sumadi. *Metode Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Suryani, Tatik. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2017.
- Suwiknyo, Dwi. *Kompilasi Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Syafii Antonio, Muhammad. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Wangsawidjaja Z, A. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012.
- Wiratna Sujarweni, V. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.

SUMBER JURNAL

- Fitriani, Yeyen. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah di Kecamatan Ciputat*, No. 2, 2016.
Diakses pada 13 Juni 2022

Hendrawan, Bambang, dkk. *“Pengaruh Persepsi Masyarakat Batam Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah”* (*Journal of Business Administration*), September 2017.

Diakses pada 13 Juni 2022

<http://dwiwargatunggaljaya.id>

Diakses pada 10 Juni 2022

Sinaga, Fitriani. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah, No. 5/Mei 2019.*

Diakses pada 2 Juni 2022

Sudarmin Andi, Azis. *“Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Memilih Bertransaksi Di Bank Konvensional Dan Bank Syariah”* (*Hukum Ekonomi Syariah*), November 2019.

Diakses pada 22 Mei 2022

Yopi Sumara, Ahmad. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Muslim untuk Memilih Bank Konvensional, No. 2, 2017.*

Diakses pada 4 Maret 2022

LAMPIRAN – LAMPIRAN

HASIL UJI VALIDITAS FAKTOR SOSIAL (X1)

	<i>Corrected</i>		
Validitas	<i>Item-Total</i>	<i>r table</i>	Keterangan
	<i>Correlation</i>		
VARIABEL X1 (FAKTOR SOSIAL)			
X1P1	0.232	0.2091	Valid.
X1P2	0.693	0.2091	Valid.
X1P3	0.652	0.2091	Valid.
X1P4	0.722	0.2091	Valid.
X1P5	0.664	0.2091	Valid.
X1P6	0.741	0.2091	Valid.
X1P7	0.697	0.2091	Valid.
X1P8	0.606	0.2091	Valid.
X1P9	0.603	0.2091	Valid.
X1P10	0.659	0.2091	Valid.
X1P11	0.632	0.2091	Valid.
X1P12	0.659	0.2091	Valid.

HASIL UJI VALIDITAS FAKTOR PRIBADI (X2)

	<i>Corrected</i>		
Validitas	<i>Item-Total</i>	<i>r table</i>	Keterangan
	<i>Correlation</i>		
VARIABEL X2 (FAKTOR PRIBADI)			
X2P1	0.632	0.2091	Valid.
X2P2	0.297	0.2091	Valid.
X2P3	0.279	0.2091	Valid.
X2P4	0.736	0.2091	Valid.
X2P5	0.734	0.2091	Valid.
X2P6	0.740	0.2091	Valid.
X2P7	0.783	0.2091	Valid.
X2P8	0.588	0.2091	Valid.
X2P9	0.600	0.2091	Valid.
X2P10	0.621	0.2091	Valid.
X2P11	0.528	0.2091	Valid.
X2P12	0.637	0.2091	Valid.
X2P13	0.485	0.2091	Valid.
X2P14	0.495	0.2091	Valid.
X2P15	0.522	0.2091	Valid.

HASIL UJI VALIDITAS FAKTOR PSIKOLOGI (X3)

	<i>Corrected</i>		
Validitas	<i>Item-Total</i>	<i>r table</i>	Keterangan
	<i>Correlation</i>		
VARIABEL X3 (FAKTOR PSIKOLOGI)			
X3P1	0.884	0.2091	Valid.
X3P2	0.780	0.2091	Valid.
X3P3	0.909	0.2091	Valid.
X3P4	0.908	0.2091	Valid.
X3P5	0.908	0.2091	Valid.
X3P6	0.876	0.2091	Valid.
X3P7	0.687	0.2091	Valid.
X3P8	0.885	0.2091	Valid.
X3P9	0.602	0.2091	Valid.
X3P10	0.863	0.2091	Valid.
X3P11	0.848	0.2091	Valid.

HASIL UJI VALIDITAS FAKTOR PEMILIHAN JASA PERBANKAN (Y)

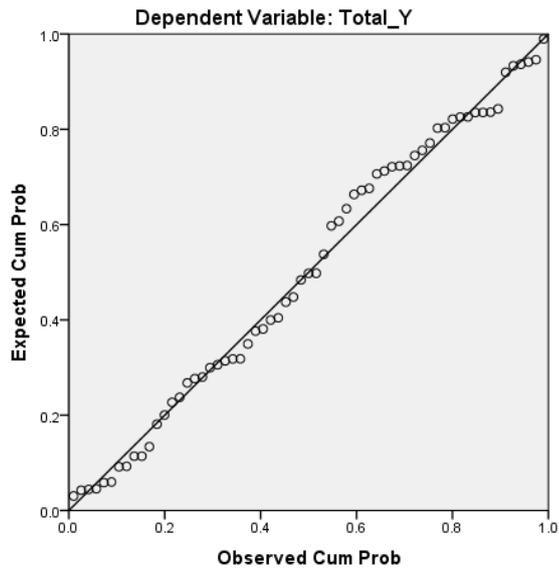
	<i>Corrected</i>		
Validitas	<i>Item-Total</i>	<i>r table</i>	Keterangan
	<i>Correlation</i>		
VARIABEL Y (FAKTOR PEMILIHAN JASA PERBANKAN)			
Y1	0.459	0.2091	Valid.
Y2	0.332	0.2091	Valid.
Y3	0.405	0.2091	Valid.
Y4	0.34`	0.2091	Valid.
Y5	0.679	0.2091	Valid.
Y6	0.554	0.2091	Valid.
Y7	0.595	0.2091	Valid.
Y8	0.596	0.2091	Valid.
Y9	0.537	0.2091	Valid.
Y10	0.584	0.2091	Valid.

HASIL UJI RELIABILITAS

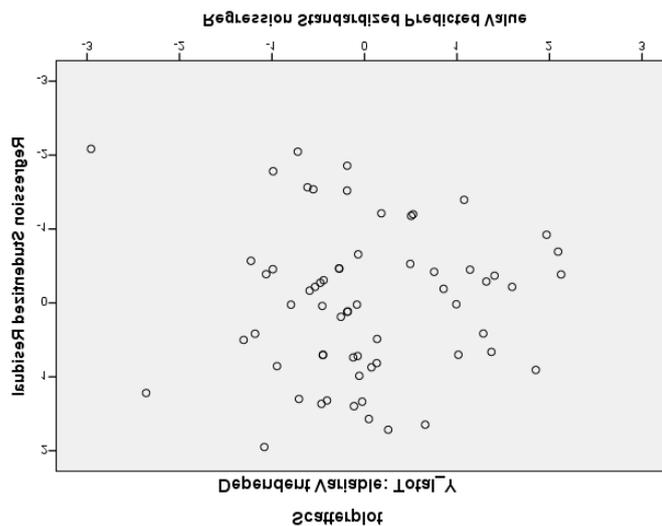
Variabel	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
Variabel X1 (Faktor Sosial)	0.855	11
Variabel X2 (Faktor Pribadi)	0.856	15
Variabel X3 (Faktor Psikologis)	0.955	12
Variabel Y (Faktor Pemilihan Jasa Perbankan)	0.671	10

HASIL UJI NORMALITAS

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS



HASIL UJI AUTOKORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.683 ^a	.466	.439	3.07629	1.843

HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.828	2.200		7.650	.000
Total_X1P	.244	.088	.417	2.762	.008
Total_X2P	.110	.094	.201	1.176	.244
Total_X3P	.092	.046	.234	2.003	.050

HASIL UJI T (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.828	2.200		7.650	.000
Total_X1P	.244	.088	.417	2.762	.008
Total_X2P	.110	.094	.201	1.176	.244
Total_X3P	.092	.046	.234	2.003	.050

HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINAN (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.683 ^a	.466	.439	3.07629

Tabel r untuk df = 51 - 63

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988

31	1.3630	1.4957	1.2969	1.5701	1.2292	1.6500	1.1602	1.7352	1.0904	1.8252
32	1.3734	1.5019	1.3093	1.5736	1.2437	1.6505	1.1769	1.7323	1.1092	1.8187
33	1.3834	1.5078	1.3212	1.5770	1.2576	1.6511	1.1927	1.7298	1.1270	1.8128
34	1.3929	1.5136	1.3325	1.5805	1.2707	1.6519	1.2078	1.7277	1.1439	1.8076
35	1.4019	1.5191	1.3433	1.5838	1.2833	1.6528	1.2221	1.7259	1.1601	1.8029
36	1.4107	1.5245	1.3537	1.5872	1.2953	1.6539	1.2358	1.7245	1.1755	1.7987
37	1.4190	1.5297	1.3635	1.5904	1.3068	1.6550	1.2489	1.7233	1.1901	1.7950
38	1.4270	1.5348	1.3730	1.5937	1.3177	1.6563	1.2614	1.7223	1.2042	1.7916
39	1.4347	1.5396	1.3821	1.5969	1.3283	1.6575	1.2734	1.7215	1.2176	1.7886
40	1.4421	1.5444	1.3908	1.6000	1.3384	1.6589	1.2848	1.7209	1.2305	1.7859
41	1.4493	1.5490	1.3992	1.6031	1.3480	1.6603	1.2958	1.7205	1.2428	1.7835
42	1.4562	1.5534	1.4073	1.6061	1.3573	1.6617	1.3064	1.7202	1.2546	1.7814
43	1.4628	1.5577	1.4151	1.6091	1.3663	1.6632	1.3166	1.7200	1.2660	1.7794
44	1.4692	1.5619	1.4226	1.6120	1.3749	1.6647	1.3263	1.7200	1.2769	1.7777
45	1.4754	1.5660	1.4298	1.6148	1.3832	1.6662	1.3357	1.7200	1.2874	1.7762
46	1.4814	1.5700	1.4368	1.6176	1.3912	1.6677	1.3448	1.7201	1.2976	1.7748
47	1.4872	1.5739	1.4435	1.6204	1.3989	1.6692	1.3535	1.7203	1.3073	1.7736
48	1.4928	1.5776	1.4500	1.6231	1.4064	1.6708	1.3619	1.7206	1.3167	1.7725
49	1.4982	1.5813	1.4564	1.6257	1.4136	1.6723	1.3701	1.7210	1.3258	1.7716
50	1.5035	1.5849	1.4625	1.6283	1.4206	1.6739	1.3779	1.7214	1.3346	1.7708
51	1.5086	1.5884	1.4684	1.6309	1.4273	1.6754		1.7218	1.3431	1.7701
52	1.5135	1.5917	1.4741	1.6334	1.4339	1.6769		1.7223	1.3512	1.7694
53	1.5183	1.5951	1.4797	1.6359	1.4402	1.6785		1.7228	1.3592	1.7689
54	1.5230	1.5983	1.4851	1.6383	1.4464	1.6800		1.7234	1.3669	1.7684
55	1.5276	1.6014	1.4903	1.6406	1.4523	1.6815		1.7240	1.3743	1.7681
56	1.5320	1.6045	1.4954	1.6430	1.4581	1.6830		1.7246	1.3815	1.7678
57	1.5363	1.6075	1.5004	1.6452	1.4637	1.6845		1.7253	1.3885	1.7675
58	1.5405	1.6105	1.5052	1.6475	1.4692	1.6860		1.7259	1.3953	1.7673
59	1.5446	1.6134	1.5099	1.6497	1.4745	1.6875		1.7266	1.4019	1.7672
60	1.5485	1.6162	1.5144	1.6518	1.4797	1.6889		1.7274	1.4083	1.7671
61	1.5524	1.6189	1.5189	1.6540	1.4847	1.6904		1.7281	1.4146	1.7671
62	1.5562	1.6216	1.5232	1.6561	1.4896	1.6918		1.7288	1.4206	1.7671
63	1.5599	1.6243	1.5274	1.6581	1.4943	1.6932		1.7296	1.4265	1.7671
64	1.5635	1.6269	1.5315	1.6601	1.4989	1.6946		1.7303	1.4323	1.7672



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-245/In.28/S/U.1/OT.01/04/2024**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Firda Amalia
NPM : 1704100134
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 1704100134

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 06 Mei 2024
Kepala Perpustakaan



[Handwritten Signature]
Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP.19750505 200112 1 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iningmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1942/In.28.1/J/TL.00/06/2023
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Sukma Sari Dewi Chan (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **FIRDA AMALIA**
NPM : 1704100134
Semester : 12 (Dua Belas)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN NASABAH MUSLIM DALAM MEMILIH JASA PERBANKAN DI KELURAHAN TRI TUNGGAL JAYA KECAMATAN BANJAR AGUNG KABUPATEN TULANG BAWANG**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 12 Juni 2023
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2143/In.28/D.1/TL.00/06/2023
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
KEPALA KELURAHAN TRI
TUNGGAL JAYA
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2144/In.28/D.1/TL.01/06/2023,
tanggal 19 Juni 2023 atas nama saudara:

Nama : **FIRDA AMALIA**
NPM : 1704100134
Semester : 12 (Dua Belas)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KELURAHAN TRI TUNGGAL JAYA, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN NASABAH MUSLIM DALAM MEMILIH JASA PERBANKAN DI KELURAHAN TRI TUNGGAL JAYA KECAMATAN BANJAR AGUNG KABUPATEN TULANG BAWANG".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 19 Juni 2023
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inngmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1942/In.28.1/J/TL.00/06/2023
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Sukma Sari Dewi Chan (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **FIRDA AMALIA**
NPM : 1704100134
Semester : 12 (Dua Belas)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN NASABAH MUSLIM DALAM MEMILIH JASA PERBANKAN DI KELURAHAN TRI TUNGGAL JAYA KECAMATAN BANJAR AGUNG KABUPATEN TULANG BAWANG**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 12 Juni 2023
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Firda Amalia
NPM : 1704100134
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Faktor Penentu Keputusan Nasabah Muslim dalam Memilih Jasa Perbankan di Kelurahan Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 20%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 17 Mei 2024
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.ian@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Firda Amalia

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 Perbankan Syariah

NPM : 1704100134

Semester/TA : XI/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	17/10/22	Perbaiki ^{metode} Penelitian yang sudah ditanda	
	Kamis/27/10/2022	Acc di seminar KCU	

Dosen Pembimbing,

Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I.,M.Ud

Mahasiswa Ybs,

Firda Amalia
NPM. 1704100134



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Firda Amalia

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 Perbankan Syariah

NPM : 1704100134

Semester/TA : XI/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Rabu/07-06-23	- Acc APD dan outline - lanjutkan urus surat riset.	

Dosen Pembimbing,

Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I.,M.Ud

Mahasiswa Ybs,

Firda Amalia

NPM. 1704100134



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Firda Amalia

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 Perbankan Syariah

NPM : 1704100134

Semester/TA : XI/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa / 2 April 2024	Skrripsi Dec u/ dimu maganglah kan	

Dosen Pembimbing,

Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I.,M.Ud

Mahasiswa Ybs,

Firda Amalia

NPM. 1704100134



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Firda Amalia

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 Perbankan Syariah

NPM : 1704100134

Semester/TA : XI/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Senin / 01-04-24	Perbaikan penulisan Perbaikan kesimpulan lengkapi lampiran	

Dosen Pembimbing,

Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I.,M.Ud

Mahasiswa Ybs,

Firda Amalia

NPM. 1704100134



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Firda Amalia

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 Perbankan Syariah

NPM : 1704100134

Semester/TA : XI/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Jumat / 12-05-23	Harusnya pertanyaan yg ada di APD itu diseimbangkan 1. Alasan pemilihan bank konvensional karena pelapangan 2. Alasan pemilihan bank syariah karena pelayanan yg outline yg sekiranya dapat membantu dlm penelitian lebih baik dan demarukkan	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I.,M.Ud

Firda Amalia

NPM. 1704100134

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis Skripsi ini bernama **Firda Amalia**, merupakan anak ke-1 dari 2 bersaudara, buah kasih dari pasangan ayahanda **Bingen** dan Ibunda **Tran Miati** yang lahir di Dwi Warga Tunggal Jaya, Kabupaten Tulang Bawang, Provinsi Lampung pada tanggal 3 Maret 1999. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam.

Adapun riwayat pendidikan penulis, yaitu pada tahun 2005 lulus dari TK Makarti Mukti Tama II. Kemudian melanjutkan di SDN 2 Dwi Warga Tunggal Jaya dan lulus pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan di SMPN 5 Banjar Agung dan lulus pada tahun 2014. Pada tahun 2017 lulus dari SMKS Nusantara dengan jurusan Akuntansi dan melanjutkan ke Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Program S1 Jurusan Perbankan Syariah. Namun sembari menempuh Pendidikan S1, penulis sempat menjadi staff di SMP Islam Sunan Kalijogo dan mengajar TK Islam Sunan Kalijogo pada tahun 2021-2023.

Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT, usaha disertai do'a dari kedua orang tua, suami, dan anak dalam menjalani aktivitas akademik di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan Pendidikan pada tahun 2024. Skripsi yang disusun sebagai syarat menempuh Program Sarjana ini adalah “Faktor Penentu Keputusan Nasabah Muslim di Kelurahan Tri Tunggal Jaya Kecamatan Banjar Agung Kabupaten Tulang Bawang”.