

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional terhadap Keputusan Nasabah Tabungan Memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tulungagung”** ini ditulis oleh Mufaridah, NIM.17401153323, pembimbing Dr. Hj. Nur Aini Latifah, SE., M.M

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

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *asosiatif*. Pengambilan sampel dengan teknik *probability sampling*. Sementara metodenya menggunakan *simple random sampling*. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran angket atau kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis uji regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial faktor emosional berpengaruh positif dan signifikan dan faktor rasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Untuk pengujian secara simultan menunjukkan bahwa faktor emosional dan faktor rasional secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

**Kata Kunci:** Faktor Emosional, Faktor Rasional, Keputusan Memilih dan Bank Syariah

## ABSTRACT

Thesis with the title "**The Influence of Emotional Factors and Rational Factors on the Decision of a Saving Customer to Choose an Islamic Bank Syariah Mandiri Branch Office (KCP) Tulungagung** " is written by Mufaridah, NIM. 17401153323, advisor Dr. Hj. Nur Aini Latifah, SE., M.M

This research is motivated by the phenomenon that high emotional factors will improve the customer's decision to choose a bank. In addition, the situation of high rational factors will increase the customer's decision to choose a bank. So, high and low emotional factors and rational factors will influence the customer's decision to choose a bank. Researcher try to examine whether this affects the customer's decision to choose Bank Syariah Mandiri Tulungagung Sub-Branch Office. The purpose of this study is to examine the significant influence of emotional and rational factors on the customer's decision to choose Bank Syariah Mandiri Tulungagung Sub-Branch Office both partially (individually) and simultaneously (together).

This study uses a quantitative approach with the type of associative research. Sampling with probability sampling technique. While the method uses simple random sampling. The data used are primary data obtained from the distribution of questionnaires to customers of Bank Syariah Mandiri Tulungagung Sub-Branch Office. In this study using the method of multiple linear regression analysis.

The results showed that partially emotional factors had a positive and significant effect and rational factors had a positive and significant effect on the customer's decision to choose Bank Syariah Mandiri, Tulungagung Sub-Branch Office. For simultaneous testing shows that emotional factors and rational factors together have a positive effect on customers decisiona choosing Bank Syariah Mandiri Tulungagung Sub-Branch Office.

**Keywords:** Emotional Factors, Rational Factors, Choosing Decisions and Islamic Banks