

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri” (Studi Kasus pada Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri) ini ditulis oleh Faricha Ihdhawatul Khoir, NIM 1741143115 pembimbing Ahmad Budiman M.S.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena bahwa faktor emosional yang tinggi akan meningkatkan keputusan nasabah memilih suatu bank. Selain itu, adanya faktor rasional yang tinggi juga 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 Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh signifikan faktor emosional dan faktor rasional terhadap keputusan nasabah memilih Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri 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 Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis uji regresi linier berganda.

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

Kata kunci: Keputusan Nasabah Memilih, Faktor Emosional, Faktor Rasional, dan Bank Syariah

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Emotional Factor and Rational Factor on Customer Decision Selects Bank Jatim Sharia Branch Office Kediri " (Case Study at Bank Jatim Sharia Branch Office Kediri) is written by Faricha Ihdhawatul Khoir, NIM 1741143115, mentor Ahmad Budiman M.S.I.

This research is motivated by the phenomenon that high emotional factors will improve the decision of the customer to choose a bank. In addition, the existence of a high rational factor will also improve the decision of the customer choosing a bank. Thus, high and low emotional factors and rational factors will affect the decision of the customer choosing a bank. Researchers tried to examine whether it also affects the decision of customers to choose Bank Jatim Sharia Branch Office Kediri. The purpose of this study was to examine the significant influence of emotional factors and rational factors on the decision of customers to choose Bank Jatim Sharia Branch Office Kediri either 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 is the primary data obtained from the questionnaire or questionnaire distributed to customers of Bank Jatim Sharia Branch Office Kediri. In this study using multiple linier regression analysis method.

The results showed that the partial emotional factors have a positive effect is not significant and rational factors have a significant positive effect on the decision of customers choose Bank Jatim Sharia Branch Office Kediri. For simultaneous testing shows that emotional factors and rational factors together positively affect the decision of customers to choose Bank Jatim Sharia Branch Office Kediri.

Keywords: Select Customer Decision, Emotional Factor, Rational Factor, and Islamic Bank