

ABSTRAK

Zuraida Ratna Suri, 2016. *Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Tabungan iB Hasanah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Dr. H. M. Hanafiah, M.Hum (II) Lutpi Sahal, S.HI., M.S.I.

Kata Kunci: Faktor Internal dan Faktor Eksternal, Keputusan Nasabah

Penelitian ini dilatar belakangi karena keputusan untuk memilih suatu produk selalu muncul dan diawali oleh adanya rasa ingin tahu akan suatu produk baik berupa barang atau jasa. Kebutuhan lain yang bersifat tersembunyi akan muncul apabila didorong oleh faktor eksternal dalam melakukan suatu keputusan dalam memilih produk. Dengan kata lain keputusan memilih suatu produk baik barang maupun jasa disebabkan karena pengaruh faktor internal dan eksternal. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara faktor internal dan eksternal dan keputusan konsumen melalui pengujian hipotesis.

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 50 orang yang diperoleh menggunakan rumus Malhotra. Variabel bebas terdiri dari sikap dan kebudayaan sedangkan variabel terkait yaitu keputusan nasabah. Teknik analisis yang digunakan yaitu (1) Uji Validitas dan Reliabilitas dari item item kuesioner, dan (2) Uji Regresi Linear Berganda. Kemudian model regresi tersebut dilakukan pengujian hipotesis, yakni secara simultan (uji F), secara parsial (uji t) dan variabel dominan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sikap (X1) dan kebudayaan (X2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan iB Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin (Y) dengan koefisien regresi berganda (R) sebesar 0,431 (43,1%) dan tingkat signifikan 0,008 serta nilai F hitung sebesar 5,529. Selain itu Adjusted R Square yang diperoleh adalah sebesar 0,151 (15,1%). Dilihat dari koefisien regresi B maka dapat disimpulkan bahwa komponen variabel faktor internal dan eksternal yang mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap keputusan nasabah yaitu variabel sikap (X1) yakni sebesar 0,723 dan nilai t hitung sebesar 2,946.