

**PENGARUH KELAS SOSIAL DAN KEPERIBADIAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENJADI NASABAH DI PT. BANK MUAMALAT TBK CABANG KENDARI**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
pada program studi Perbankan Syariah

oleh

**NUR RAHMI FADHLIAH
NIM: 15050102073**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

KENDARI

2020



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jln. Sultan qaimuddin no.17 , telp/fax: (0401) 31937100
Email: febi_iain@yahoo.co.id Website: http://febi.iainkendari.co.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kelas Sosial dan Kepribadian terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari” yang ditulis oleh Nur Rahmi Fadhliyah NIM. 15050102073 Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam ujian skripsi yang diselenggarakan pada hari **Jumat**, tanggal **02 Oktober 2020** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (S.E).

Kendari, 22 Oktober 2020 M
6 Rabiul Awal 1442 H

Dewan Penguji Skripsi

Ketua : Dr. Wahyudin Maguni, S.E, M.Si (.....)

Sekretaris : Abdul Wahid Mongkito, S.Si., M.E.I (.....)

Anggota I : Dr. Hj. Ummi Kalsum, M.Ag (.....)

Anggota II : Nurjannah, S.Kom, M.Pd (.....)

Mengarahui
4 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Dr. H. Rusdan Muhalling, M.E.I
NIP. 196310292000031001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi berjudul “Pengaruh Kelas Sosial dan Kepribadian terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari” di bawah bimbingan Dr. Wahyudin Maguni, S.E, M.Si sebagai pembimbing pertama dan Abdul Wahid Mongkito, S.Si, M.E.I sebagai pembimbing kedua, telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan di dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiasi, dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 05 Oktober 2020 M
17 Safar 1442 H

Pengis Skripsi,

Nur Rahmi Fadhliah
NIM. 15050102073

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Rahmi Fadhliah
NIM : 15050102073
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi


Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari Hak **Bebas Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kelas Sosial dan Kepribadian terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Kendari
Pada tanggal : 05 Oktober 2020

Yang menyatakan,



Nur Rahmi Fadhliah

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik. Shalawat dan salam juga senantiasa tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad Shalallahu 'Alaihi Wasallam, kepada keluarganya, para sahabatnya, dan para thabi'in at ba'uthabiin. Semoga limpahan rahmat dari-Nya juga sampai kepada kita semua.

Skripsi berjudul “Pengaruh Kelas Sosial dan Kepribadian terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari” disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar sarjana pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Saya mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua saya yakni Bapak La Mpaga dan Ibu Djumaria tercinta yang selalu mencurahkan kasih sayang dan mendukung saya baik secara morel maupun materiel. Kepada Kak Ijal, Kak Ihsan, Irsyat, serta Bibi Sino, terima kasih atas segala doa dan dukungannya. Skripsi ini juga merupakan persembahan dari saya kepada almarhum Bapak La Rudi, bapak saya tercinta. Serta terima kasih kepada semua orang yang telah menolong dikala saya mengalami kesulitan. Kebaikan kalian akan selalu dibalas oleh Allah SWT. Aamiin.

Pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, di antaranya kepada:

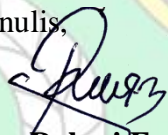
1. Prof. Faizah Binti Awad, M.Pd selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kendari yang telah memberikan dukungan sarana dan fasilitas serta kebijakan yang mendukung penyelesaian studi penulis.
2. Bapak Dr. H. Rusdin Muhalling, M.E.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari. Terima kasih banyak atas pendidikan dan pengajaran yang telah diberikan, berupa ilmu dan waktunya untuk mendidik para mahasiswa(i) FEBI IAIN Kendari.
3. Ibu Nurjannah S.Kom, M.Pd selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah, FEBI IAIN Kendari. Terima kasih atas bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis.
4. Bapak Dr. Wahyudin Meguni, S.E, M.Si selaku pembimbing pertama dan Bapak Abdul Wahid Mongkito S.Si., M.E.I selaku pembimbing kedua. Terima kasih telah meluangkan waktu, serta memberikan semangat dan bimbingan dengan penuh kesabaran kepada penulis.
5. Ibu Dr. Hj. Ummi Kalsum, M.Ag dan Ibu Nurjannah, S.Kom, M.Pd selaku dewan penguji. Terima kasih atas segala ilmu dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis.
6. Seluruh dosen, karyawan, dan staff FEBI IAIN Kendari Program Studi Perbankan Syariah. Terima kasih atas ilmu pengetahuan, waktu, dan pertolongan yang telah diberikan selama ini.

7. Kepada keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, dan seluruh rekan-rekan seperjuangan mahasiswa, serta semua yang pernah terlibat dan memberikan dukungan moril kepada penulis.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Kritik dan saran penulis harapkan sebagai bahan perbaikan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat di bidang pendidikan serta bisa dikembangkan lebih lanjut.

Kendari, 14 September 2020

Penulis,



Nur Rahmi Fadhliyah
NIM. 15050102073



ABSTRAK

Nur Rahmi Fadhliah, NIM: 15050102073. *Pengaruh Kelas Sosial dan Kepribadian terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari.* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kendari, dibimbing oleh Dr. Wahyudin Meguni, S.E, M.Si sebagai Pembimbing I dan Abdul Wahid Mongkito, S.Si, M.E.I. sebagai Pembimbing II

Penelitian kuantitatif ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kelas sosial dan kepribadian terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari. Data dikumpulkan melalui observasi, studi pustaka, dan penyebaran kuesioner. Subjek penelitian adalah 100 responden yang menjadi nasabah di Bank Muamalat cabang Kendari. Data responden yang telah diperoleh kemudian dianalisis berdasarkan teknik analisis statistik deskriptif dan regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan nilai signifikansi variabel kelas sosial dan kepribadian sebesar 0,00 atau di bawah 0,05 sehingga kelas sosial dan kepribadian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah. Hasil uji F menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($99,38 > 3,09$) sehingga kelas sosial dan kepribadian secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Hasil uji t menunjukkan kelas sosial dan kepribadian secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah dilihat dari nilai t-hitung kelas sosial (7,169) dan kepribadian (5,560) yang lebih besar dari nilai t-tabel (1,66071). Faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah adalah faktor kelas sosial dengan nilai beta sebesar 0,517. Kelas sosial dan kepribadian mempengaruhi keputusan nasabah sebesar 67,2%. Sedangkan sisanya sebesar 32,8% di pengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti.

Kata Kunci: Kelas sosial, kepribadian, keputusan nasabah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
DARTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TRANSLITERASI	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
2.1 Identifikasi Masalah	3
3.1 Batasan Masalah	4
4.1 Rumusan Masalah	4
5.1 Tujuan Penelitian	4
6.1 Manfaat Penelitian	4
7.1 Definisi Operasional	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	7
2.2 Teori Kelas Sosial	10

2.3 Teori Kepribadian.....	18
2.4 Teori Pengambilan Keputusan	25
2.5 <i>Grand Theory</i>	33
2.6 Kerangka Pikir.....	38
2.7 Hipotesis Penelitian	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.3 Variabel Penelitian	41
3.4 Desain Penelitian.....	42
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	43
3.6 Jenis dan Sumber Data	45
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.8 Instrumen Penelitian.....	47
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	48
3.10 Teknik Analisis Data	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	56
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	56
4.1.2 Karakteristik Responden	59
4.1.3 Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	62
a. Deskripsi Variabel Kelas Sosial.....	63
b. Deskripsi Variabel Kepribadian.....	66

c. Deskripsi Variabel Keputusan Nasabah	71
4.1.4 Pengujian Persyaratan Analisis.....	78
a. Uji Validitas	78
b. Uji Reliabilitas	79
4.1.5 Pengujian Hipotesis.....	81
a. Analisis Regresi Linier Berganda	81
b. Uji Simultan (Uji F)	82
c. Uji Parsial (Uji t).....	83
d. Variabel Dominan (Uji Beta).....	84
e. Koefisien Determinasi (R^2).....	85
4.2 Pembahasan.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	xi
LAMPIRAN	xii

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Market Share Bank Syariah di 5 Negara	1
3.1	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	47
3.2	Hasil Uji Validitas.....	49
3.3	Hasil Uji Reliabilitas	50
3.4	Tingkat Keandalan Instrumen Penelitian	51
4.1	Produk dan Layanan PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari	57
4.3	Gambaran Responden Berdasarkan Usia	59
4.4	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.5	Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
4.6	Gambaran Responden Berdasarkan Pendapatan.....	61
4.7	Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	61
4.8	Lama Responden Menjadi Nasabah di Bank Muamalat	62
4.9	Makna Penelitian Secara Deskriptif Variabel Penelitian	63
4.10	Distribusi Frekuensi Faktor Ekonomi	63
4.11	Distribusi Frekuensi Faktor Pekerjaan.....	64
4.12	Distribusi Frekuensi Faktor Pendidikan	65
4.13	Distribusi Frekuensi Faktor Kelas Sosial (X1)	65
4.14	Distribusi Frekuensi Faktor Kepercayaan Sosial.....	67
4.15	Distribusi Frekuensi Faktor Kemampuan Bersepakat.....	67
4.16	Distribusi Frekuensi Faktor Kemampuan Mendengarkan Kata Hati	68
4.17	Distribusi Frekuensi Faktor Kemampuan Emosional	69

4.18 Distribusi Frekuensi Faktor Keterbukaan dalam Pengalaman	70
4.19 Distribusi Frekuensi Faktor Kepribadian (X2)	70
4.20 Distribusi Frekuensi Faktor Budaya.....	71
4.21 Distribusi Frekuensi Faktor Kelompok Acuan	72
4.22 Distribusi Frekuensi Faktor Gaya Hidup.....	73
4.23 Distribusi Frekuensi Faktor Konsep Diri	74
4.24 Distribusi Frekuensi Faktor Motivasi.....	74
4.25 Distribusi Frekuensi Faktor Persepsi	75
4.26 Distribusi Frekuensi Faktor Kepercayaan	76
4.27 Distribusi Frekuensi Faktor Sikap.....	77
4.28 Distribusi Frekuensi Faktor Keputusan Nasabah (Y)	78
4.29 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	79
4.30 Hasil Uji Reliabilitas <i>Chronbach's Alpha</i>	80
4.31 Hasil Uji Reliabilitas Seluruh Item Indikator	80
4.32 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	81
4.33 Hasil Uji Simultan (Uji F)	83
4.34 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	84
4.35 Hasil Uji Variabel Dominan	85
4.36 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	85

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	39
3.1	Desain Penelitian	42
3.2	Hubungan Antar Variabel.....	43
4.2	Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari	58



DAFTAR TRANSLITERASI

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	Tidak dilambangkan	ط	t .
ب	B	ظ	Z .
ت	T	ع	'
ث	S	غ	G
ج	J	ف	F
ح	H .	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Z	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	'
ص	S .	ي	Y
ض	D .		