

**PENGARUH BUDAYA, SOSIAL, PRIBADI DAN PSIKOLOGIS
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK
RAHN (JAMINAN) DI PEGADAIAN SYARIAH JOMBANG**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi (S.E)



Oleh:

ANGGI ALAMANDA JOFAN KAPUTRI

9.314.044.17

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH BUDAYA, SOSIAL, PRIBADI DAN PSIKOLOGIS
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK
RAHN (JAMINAN) DI PEGADAIAN SYARIAH JOMBANG**

ANGGI ALAMANDA JOFAN KAPUTRI

9.314.044.17

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., MM

NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, SE, MM

NIDN.0714127001

NOTA DINAS

Kediri, 29 April 2021

Lampiran : 4 (empat)

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : ANGGI ALAMANDA JOFAN KAPUTRI

NIM : 9.314.044.17

Judul : PENGARUH BUDAYA, SOSIAL, PRIBADI DAN PSIKOLOGIS TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK *RAHN* (JAMINAN) DI PEGADAIAN SYARIAH JOMBANG

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Stara Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

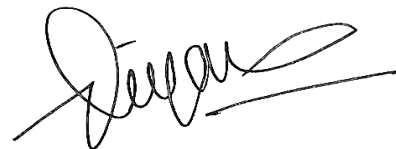
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, SE., MM
NIDN.0714127001

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 29 April 2021

Lampiran : 4 (empat)

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : ANGGI ALAMANDA JOFAN KAPUTRI

NIM : 9.314.044.17

Judul : PENGARUH BUDAYA, SOSIAL, PRIBADI DAN PSIKOLOGIS TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK *RAHN* (JAMINAN) DI PEGADAIAN SYARIAH JOMBANG

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 14 Juli 2021 kami berpendapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Rektor kami ucapkan terimakasih.

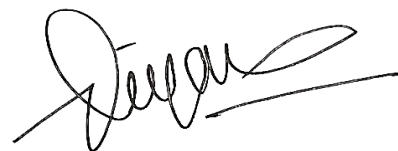
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, SE., MM
NIDN.0714127001

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH BUDAYA, SOSIAL, PRIBADI DAN PSIKOLOGIS
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK
RAHN (JAMINAN) DI PEGADAIAN SYARIAH JOMBANG**

ANGGI ALAMANDA JOFAN KAPUTRI
9.314.044.17

Telah diujikan di depan sidang Munaqosah

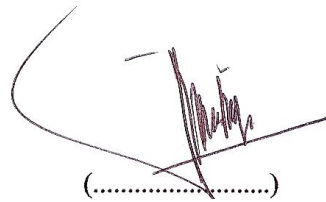
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Pada Tanggal 14 Juli 2021

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Achmad Munif, SE, MM
NIP. 19691025 200312 1 001



(.....)

2. Penguji I

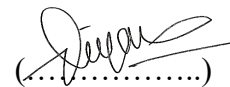
Dr. Andriani, SE., MM
NIP. 19730113 200312 2 001



(.....)

3. Penguji II

Dijan Novia Saka, SE, MM
NIDN.0714127001



(.....)

Kediri, 29 April 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Imam Annas Mushlih, M.HI.
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

“Jadilah Baik. Karena kapan pun kebaikan menjadi bagian sesuatu, ia akan membuatnya tampak semakin cantik. Tapi saat kebaikan itu hilang, ia hanya menyisakan noda” (Nabi Muhammad SAW).

“Find your self, and be that!”

(anonymous)

ABSTRAK

ANGGI ALAMANDA JOFAN KAPUTRI, Dosen Pembimbing Dr. Andriani, SE., MM dan Dijan Novia Saka, SE, MM: “Pengaruh Budaya, Sosial, Pribadi dan Psikologis Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk *Rahn* (jaminan) Di Pegadain Syariah Jombang” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Program Studi Perbankan Syari’ah, IAIN Kediri, 2021.

Kata Kunci: Budaya, Sosial, Pribadi, Psikologis dan Keputusan Nasabah.

Bank syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat, karena banyak pihak yang lebih memilih menggunakan perbankan dengan sistem non-bunga. Masyarakat Indonesia sendiri memiliki agama, suku, budaya dan bahasa yang sangat beragam. Serta keputusan nasabah merupakan salah satu elemen penting dalam menilai, mendapatkan dan mempergunakan suatu produk untuk memuaskan kebutuhannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh budaya, sosial, pribadi dan psikologis terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk *rahn* (jaminan) di Pegadain Syariah Jombang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dengan sampel *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa mencermati strata yang terdapat dalam populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah produk *rahn* (jaminan) Tahun 2019 yang berjumlah 1482 nasabah.

Hasil penelitian mendapatkan bahwa persamaan regresi yang terbentuk adalah $Y = 7,253 + 0,531X_1 + 0,571X_2 + 0,053X_3 + 0,246X_4$. Hasil menunjukkan bahwa variabel budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk *rahn* (jaminan). Hasil menunjukkan bahwa variabel sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk *rahn* (jaminan). Hasil menunjukkan bahwa variabel pribadi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk *rahn* (jaminan). Hasil menunjukkan bahwa variabel psikologis tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk *rahn* (jaminan). Kemudian diketahui bahwa nilai r^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,720 atau 72%. Ini berarti kemampuan variabel bebas (budaya, sosial, pribadi dan psikologis) menjelaskan variabel terikat (keputusan nasabah dalam memilih produk *rahn* (jaminan)) adalah sebesar 72% sedangkan sisanya 28% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas karunia, nikmat dan kemudahan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya sayangi dan saya kasihi:

Teruntuk orang yang sangat saya sayangi dan cintai, Mama dan Ayah saya, Mama Isticharoh dan Ayah Abadi serta alm. Ayah Ahmad Yudi Susanto, yang telah memberikan do'a, dukungan yang teramat besar. Teruntuk Emak Sarmi, alm. Bapak Supa'at, Tante Nur, Om Mahin, Kakak Afta, Dek Rara, Ibu Is, Ayah Anang, Mbak Evi, Mas Vani, Mas Evan dan Mas Arif serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan do'a dan motivasi hingga saya dapat berada pada titik ini. Terimakasih atas segala pengertiannya selama bulan puasa jarang banget pulang dan bantuan apapun yang telah diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan studi strata satu saya saat ini.

Kepada Ketua Program Studi Perbankan Syari'ah, Wali dosen, Dosen pembimbing dan penguji, serta seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam di IAIN Kediri beserta seluruh staff. Terimakasih atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan selama saya menempuh pendidikan di IAIN Kediri. Ilmu dan pengalaman tersebut akan bermanfaat bagi saya, dan menjadi bekal untuk saya melanjutkan kehidupan saya kedepan.

Teruntuk orang yang saya sayangi dan sahabat-sahabat terbaik saya, Ahmad Sapto Hudoyo terimakasih sudah selalu membantu saya mendapatkan inspirasi, semangat mengerjakan skripsi dan siap direpotkan kapanpun serta Putri, Atdina, Fira, Suci, Bima, Mbak Diana, Mbak Mutiara, Mbak Depita yang baik selama perkuliahan maupun setiap harinya saling membantu memberikan do'a, support dan juga menjadi patner terbaik selama menjalankan tugas-tugas selama ini. Dan seluruh keluarga besar Perbankan Syari'ah khususnya kelas B yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu terimakasih atas segala bantuan untuk menyelesaikan skripsi saya. Semoga Allah senantiasa memberikan kemudahan, dan kebaikan kepada kita semua.

Aamiin.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah dan inayah-Nya kepada kita semua khususnya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH BUDAYA, SOSIAL, PRIBADI DAN PSIKOLOGIS TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK *RAHN* (JAMINAN) DI PEGADAIAN SYARIAH JOMBANG” dan penulis berharap semoga Allah SWT memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis baik di dunia maupun di akhirat.

Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi agung Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk kepada jalan yang diridhai oleh Allah dengan ajaran yang dibawanya, yaitu agama Islam.

Dalam mewujudkan skripsi ini banyak sekali pihak-pihak yang memberikan bantuan kepada penulis, sehingga meskipun mengalami banyak kesulitan, penulis dapat menyelesaikannya. Untuk itu, penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M. HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, Bapak dan Ibu Dosen, beserta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Andriani, SE., MM. dan Ibu Dijan Novia Saka, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

4. Ayah dan Ibu yang selalu tulus dan setia memberikan dukungan moril, spiritual, dan material selama penulis menyelesaikan studi.
5. Teman-teman mahasiswa IAIN Kediri serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Semoga berbagai pihak yang telah membantu menuntaskan skripsi ini mendapat pahala dan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca. Amin.

Penulis menyadari bahwa masih skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan untuk perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Kediri, 29 April 2021

Anggi Alamanda Jofan Kaputri

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Masalah	11
D. Kegunaan Penelitian	12
E. Hipotesis Penelitian	13
F. Asumsi Penelitian	14
G. Penegasan Istilah	15
H. Telaah Pustaka	16

BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Perilaku Konsumen	20
B. <i>Marketing Mix</i>	20
C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	21
1. Faktor Budaya	22
2. Faktor Sosial	23
3. Faktor Pribadi	25
4. Faktor Psikologis	26
D. Keputusan Pembelian	28
1. Pengertian Keputusan Pembelian	28
2. Proses Keputusan Pembelian	29
3. Konsep Islam Terhadap Keputusan Pembelian	31
D. <i>Rahn</i> (Jaminan)	32
1. Pengertian <i>Rahn</i> (Jaminan)	32
2. Resiko Kerusakan Barang Yang Digadaikan	33
3. Masalah Riba Dalam Gadai	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Rancangan Penelitian	35
B. Definisi Operasional Variabel	35
C. Lokasi Penelitian	41
D. Populasi Dan Sampel	42
E. Sumber Data Penelitian	43
F. Metode Pengumpulan Data	45

G. Instrumen Penelitian	45
H. Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN	58
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	58
B. Deskripsi Data	64
C. Analisis Data	76
BAB V PEMBAHASAN	103
A. Faktor Budaya Nasabah Di Pegadaian Syariah Jombang	103
B. Faktor Sosial Nasabah Di Pegadaian Syariah Jombang	105
C. Faktor Pribadi Nasabah Di Pegadaian Syariah Jombang	107
D. Faktor Psikologis Nasabah Di Pegadaian Syariah Jombang	111
E. Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk <i>Rahn</i> (Jaminan) Di Pegadaian Syariah Jombang	114
F. Pengaruh Faktor Budaya, Sosial, Pribadi dan Psikologis Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk <i>Rahn</i> (Jaminan) Di Pegadaian Syariah Jombang	119
BAB VI PENUTUP	123
A. Kesimpulan	123
B. Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbedaan Pegadaian Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Jombang	2
Tabel 1.2	Alasan Nasabah Memilih Pegadaian Syariah Jombang	7
Tabel 3.1	Indikator Budaya	36
Tabel 3.2	Indikator Sosial	37
Tabel 3.3	Indikator Pribadi	38
Tabel 3.4	Indikator Psikologis	39
Tabel 3.5	Indikator Keputusan Pembelian	41
Tabel 3.6	Interpretasi Koefisien Korelasi	54
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Instrumen Budaya (X1)	65
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Sosial (X2)	66
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Instrumen Pribadi (X3)	66
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Instrumen Psikologis (X4)	67
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk <i>Rahn</i> (Jaminan) (Y)	68
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Budaya (X1) Sebelum dan Sesudah Uji Coba	69
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Sosial (X2) Sebelum Uji Coba	69
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Sosial (X2) Setelah Uji Coba	70
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Pribadi (X3) Sebelum Uji Coba	70
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Pribadi (X3) Setelah Uji Coba	70
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Psikologis (X4) Sebelum dan Setelah Uji Coba	71
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk <i>Rahn</i> (Jaminan)(Y) Sebelum Uji Coba	71
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk <i>Rahn</i> (Jaminan)(Y) Setelah Uji Coba	72
Tabel 4.14	Deskripsi Data Hasil Penelitian	73

Tabel 4.15	Deskripsi Variabel Budaya, Sosial, Pribadi, Psikologis dan Keputusan Nasabah	76
Tabel 4.16	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 4.17	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia	78
Tabel 4.18	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Terakhir	79
Tabel 4.19	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan	80
Tabel 4.20	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendapatan	81
Tabel 4.21	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lama Nasabah Kembali Ke Pegadaian Syariah Jombang	82
Tabel 4.22	Hasil Deskripsi Variabel Budaya (X1), Sosial (X2), Pribadi (X3), Psikologis (X4) dan Keputusan Nasabah (Y)	83
Tabel 4.23	Kategorisasi untuk Variabel Budaya (X1)	83
Tabel 4.24	Kategorisasi untuk Variabel Sosial (X2)	84
Tabel 4.25	Kategorisasi untuk Variabel Pribadi (X3)	85
Tabel 4.26	Kategorisasi untuk Variabel Psikologis (X4)	86
Tabel 4.27	Kategorisasi untuk Variabel Keputusan Nasabah (Y)	87
Tabel 4.28	Hasil Uji Autokorelasi	90
Tabel 4.29	Analisis Korelasi Pearson	92
Tabel 4.30	Analisis Korelasi Berganda	94
Tabel 4.31	Regresi Linier Berganda	95
Tabel 4.32	Uji F	97
Tabel 4.33	Regresi Parameter Regresi (Uji Statistik t)	99
Tabel 4.34	Koefisien Determinasi	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Jombang	9
Gambar 1.2	Jumlah Nasabah dari Produk Pembiayaan Pegadaian Syariah Jombang	10
Gambar 2.1	Model proses Pembelian Lima Tahap	29
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Jombang	63
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Koesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi

Lampiran 3 Tabel Isaac Dan Michael

Lampiran 4 Tabel Uji R

Lampiran 5 Tabel Durbin-Watson

Lampiran 6 Tabel F

Lampiran 7 Tabel T

Lampiran 8 Hasil Uji Validitas

Lampiran 9 Data Hasil Penelitian

Lampiran 10 Daftar Konsultasi

Lampiran 11 Surat Izin Penelitian

Lampiran 12 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup