

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK PENELITIAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Signifikansi Penelitian	14
1.4. Tujuan Penelitian	16
1.5. Manfaat Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Pustaka	
2.1.1. <i>Decision Making</i>	
a. Definisi <i>Decision Making</i>	18
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Decision Making</i>	19
c. <i>Decision Making</i> dalam Perbankan	22
d. Proses <i>Decision Making</i>	26
e. Gaya Pengambilan Keputusan	27

f.	Pendekatan-pendekatan dalam <i>Decision Making</i>	32
2.1.2.	<i>Risk Attitude</i>	
a.	Definisi <i>Risk Attitude</i>	44
b.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Risk Attitude</i>	45
c.	Tipe-tipe <i>Risk Attitude</i>	52
d.	<i>Risk Attitude</i> pada Perbankan	55
e.	Pengukuran <i>Risk Attitude</i>	56
2.1.3.	<i>Customer Orientation</i>	
a.	Definisi <i>Salesperson's Customer Orientation</i>	58
b.	Karakteristik <i>Salesperson's Customer Orientation</i>	60
c.	Perbandingan <i>Salesperson's Customer Orientation</i> dengan Konstruk Sejenis	62
2.2.	Kerangka Pemikiran	
a.	Hubungan antara <i>Risk Attitude</i> dengan <i>Decision Making Style</i>	64
b.	Hubungan <i>Salesperson's Customer Orientation</i> dengan <i>Decision Making Style</i>	65
2.3.	Hipotesis Penelitian	70
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1.	Tipe Penelitian	71
3.2.	Identifikasi Variabel Penelitian	71
3.3.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	72
3.4.	Subjek Penelitian	74
3.5.	Alat Pengumpul Data	75
3.6.	Validitas dan Reliabilitas	76
3.7.	Teknik Analisis Data	79
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Setting Penelitian	
4.1.1.	Tempat Penelitian	86
4.1.2.	Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan	87

4.1.3. Jumlah dan Sebaran Pekerja	88
4.2. Persiapan Penelitian	
4.2.1. Penyusunan Instrumen	89
4.2.2. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	
a. Validitas	90
b. Reliabilitas	97
4.3. Hasil Penelitian	
4.3.1. Deskripsi Subjek Penelitian	101
4.3.2. Deskripsi Temuan	103
4.3.3. Hasil Uji Asumsi	113
4.3.4. Hasil Analisa Data	125
4.4. Pembahasan	140
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan	160
5.2. Keterbatasan Penelitian	161
5.3. Saran	162
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	164
<b>LAMPIRAN</b>	170

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1.	<i>Performance</i> AO SME Regional Jakarta 1	5
Tabel 1.2.	Proporsi Cabang / Capem Berdasarkan NPL	6
Tabel 3.1.	Adaptasi Skala <i>Decision Making Style</i>	81
Tabel 3.2.	Adaptasi Skala <i>Risk Attitude</i>	82
Tabel 3.3.	Adaptasi Skala <i>Salesperson's Customer Orientation</i>	83
Tabel 4.1.	Sebaran AO SME di Bank Mega Regional Jakarta 1	88
Tabel 4.2.	Uji Validitas Subskala <i>Rational Decision Making</i>	90
Tabel 4.3.	Uji Validitas Subskala <i>Intuitive Decision Making</i>	91
Tabel 4.4.	Uji Validitas Subskala <i>Dependant Decision Making</i>	91
Tabel 4.5.	Uji Validitas Subskala <i>Avoidant Decision Making</i>	92
Tabel 4.6.	Uji Validitas Subskala <i>Spontaneous Decision Making</i>	92
Tabel 4.7.	Uji Validitas Subskala <i>Risk Aversion</i>	93
Tabel 4.8.	Uji Validitas Subskala <i>Risk Propensity</i>	94
Tabel 4.9.	Uji Validitas Skala <i>Salesperson's Customer Orientation</i>	95
Tabel 4.10.	Sebaran Item Valid pada <i>Skala Salesperson's Customer Orientation</i>	96
Tabel 4.11.	Uji Reliabilitas Subskala <i>Rational Decision Making</i>	97
Tabel 4.12.	Uji Reliabilitas Subskala <i>Intuitive Decision Making</i>	98
Tabel 4.13.	Uji Reliabilitas Subskala <i>Dependant Decision Making</i>	98
Tabel 4.14.	Uji Reliabilitas Subskala <i>Avoidant Decision Making</i>	99
Tabel 4.15.	Uji Reliabilitas Subskala <i>Spontaneous Decision Making</i>	99
Tabel 4.16.	Uji Reliabilitas Subskala <i>Risk Aversion</i>	100
Tabel 4.17.	Uji Reliabilitas Subskala <i>Risk Propensity</i>	100
Tabel 4.18.	Uji Reliabilitas Skala <i>Salesperson's Customer Orientation</i>	101
Tabel 4.19.	Deskripsi Subyek Berdasarkan Masa Kerja	102
Tabel 4.20.	Deskripsi Subyek Berdasarkan Jenis Kelamin	102
Tabel 4.21.	Deskripsi Subyek Berdasarkan Status Pekerjaan	102
Tabel 4.22.	Deskripsi Subyek Berdasarkan Pembagian Area	103

Tabel 4.23.	<i>Descriptive Statistics</i>	104
Tabel 4.24.	<i>Decsriptive Statistic Decision Making Style</i>	105
Tabel 4.25.	Sebaran <i>Rational Decision Making Style</i>	106
Tabel 4.26.	Sebaran <i>Intuitive Decision Making Style</i>	107
Tabel 4.27.	Sebaran <i>Dependant Decision Making Style</i>	108
Tabel 4.28.	Sebaran <i>Avoidant Decision Making Style</i>	109
Tabel 4.29.	Sebaran <i>Spontaneous Decision Making Style</i>	110
Tabel 4.30.	Sebaran <i>Risk Aversion</i>	111
Tabel 4.31.	Sebaran <i>Risk Propensity</i>	112
Tabel 4.32.	Sebaran <i>Salesperson's Customer Orientation</i>	112
Tabel 4.33.	Uji Normalitas	114
Tabel 4.34.	<i>Skewness - Kurtosis</i>	116
Tabel 4.35.	Perhitungan Z <i>Skewness</i>	116
Tabel 4.36.	Perhitungan Z <i>Kurtosis</i>	117
Tabel 4.37.	Uji Linearitas <i>Risk Aversion</i> dan <i>Decision Making Style</i>	118
Tabel 4.38.	Uji Linearitas <i>Risk Propensity</i> dan <i>Decision Making Style</i>	120
Tabel 4.39.	Uji Linearitas <i>Customer Orientation</i> dan <i>Decision Making Style</i>	122
Tabel 4.40.	Uji Multikolinearitas Kelompok Variabel Y	124
Tabel 4.41.	Uji Multikolinearitas Kelompok Variabel X	124
Tabel 4.42.	Uji Signifikansi Fungsi <i>Canonical</i>	125
Tabel 4.43.	<i>Eigenvalues</i> dan <i>Canonical Correlation</i>	126
Tabel 4.44.	<i>Dimension Reduction Analysis</i>	126
Tabel 4.45.	Penentuan Bobot Kanonikal Variabel Y	127
Tabel 4.46.	Penentuan Bobot Kanonikal Variabel X	127
Tabel 4.47.	Penentuan Muatan Kanonikal Variabel Y	129
Tabel 4.48.	Penentuan Muatan Kanonikal Variabel X	129
Tabel 4.49.	Perhitungan Muatan Silang Kanonikal	130
Tabel 4.50.	<i>Regression Analysis Rational Decision Making</i>	131
Tabel 4.51.	<i>Regression Analysis Intuitive Decision Making</i>	132
Tabel 4.52.	<i>Regression Analysis Dependant Decision Making</i>	132

Tabel 4.53.	<i>Regression Analysis Avoidant Decision Making</i>	133
Tabel 4.54.	<i>Regression Analysis Spontaneous Decision Making</i>	134

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Proses Terjadinya <i>Risk Behavior</i>	56
Gambar 2.2.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Risk Attitude</i>	57
Gambar 2.3.	Kerangka Berpikir	74
Gambar 4.1	Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan PT. Bank Mega, Tbk	92
Gambar 4.2	Hubungan Variabel X dan Kelompok Variabel Y	142
Gambar 4.3	Hubungan Variabel Y dengan Kelompok Variabel X	142
Gambar 4.4	Hubungan Antar Variabel X dan Y	144