

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Konsumen, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Mudharabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri” ini ditulis oleh Dwi Nurdiana Cahyati, NIM 17401153115, yang dibimbing oleh Bapak Muh. Aqim Adlan, M.E.I.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah, maka hal yang harus dilakukan oleh pihak Bank adalah dengan meningkatkan pengetahuan konsumen melalui promosi dan sosialisasi. Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi faktor penentu keputusan nasabah. Dilihat dari letak lokasi, Bank syariah yang letak lokasinya sangat strategis juga merupakan salah satu faktor penentu keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah. Maka dari itu penelitian ini mengangkat permasalahan pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan lokasi dengan tujuan untuk mengetahui keputusan nasabah.

Rumusan masalah pada penelitian ini: (1) Apakah pengetahuan konsumen berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat kantor Cabang Kediri? (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat kantor Cabang Kediri? (3) Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat kantor Cabang Kediri? (4) Apakah pengaruh pengetahuan, kualitas pelayanan, dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat kantor Cabang Kediri?. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 responden yaitu nasabah yang menggunakan tabungan *mudharabah* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. Tahap selanjutnya, data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas data, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi.

Pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji f, menunjukkan bahwa: 1) variabel pengetahuan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah*, 2) variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah*, 3) variabel lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah*, 4) dan pengujian secara bersama-sama variabel pengetahuan konsumen, kualitas pelayanan, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah*.

Kata Kunci : *Pengetahuan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Keputusan Nasabah menggunakan Tabungan Mudharabah.*

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Consumer Understanding, Service Quality, and Location on Customers' Decision Using Mudharabah Savings at MuamalatBank Kediri Branch Office" was written by DwiNurdianaCahyati, number of registration 17401153115, which was guided by Mr. Muh. AqimAdlan, M.E.I.

The research in this thesis is motivated by the importance of customers' decisions in using Sharia Bank services, so the one that must be done by the Bank is to increase consumer understanding through promotion and socialization. Good service quality can be a deciding factor for customers. Concerning about location, the Sharia Bank which is located in a very strategic place is also one of the determinants of customers' decision to use services of a Sharia Bank. Therefore, this study raises the issue of consumer understanding, service quality, and location with the aim of knowing customers' decision.

The problem formulation in this study: (1) Does the variable of consumer understanding influence customers' decision to use *mudharabah* savings at Muamalat Bank Kediri Branch office? (2) Does the variable of service quality influence customers' decision to use *mudharabah* savings at Muamalat Bank Kediri Branch office? (3) Does the variable of location influence the customers' decision to use *mudharabah* savings at Muamalat Bank Kediri Branch office? (4) Does the variables of understanding, service quality, and location simultaneously influence customers' decision to use *mudharabah* savings at Muamalat Bank Kediri Branch office? The sampling technique used in this study is *Purposive Sampling*. The numbers of samples used in this study are 96 respondents, which are customers who use *mudharabah* savings at MuamalatBank Indonesia, Kediri Branch Office. The data sources used in this study are primary data. The measurement used in this study is a *Likert Scale*. Furthermore, the data were analyzed using validity test, reliability test, data normality test, classic assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test, and coefficient of determination test.

Hypothesis testing uses the *t test* and *f test*, indicating that: 1) the variable of consumer understanding has a positive and significant influence on the customers' decision to use *mudharabah* savings, 2) the variable of service quality has a significant influence on the customers' decision to use *mudharabah*savings, 3) the variable of location influences customers' decision to use *mudharabah* savings, 4) and the variables of consumer knowledge, service quality, and location simultaneously have a positive and significant influence on the customers' decision to use *mudharabah* savings.

Keywords: *Consumer Understanding, Service Quality, Location and Customers' Decision using Mudharabah Savings.*