

## ABSTRAK

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri”** ini ditulis oleh Sriningsih, NIM 17401163161, dengan Dosen Pembimbing Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah fenomena perkembangan bank syariah yang semakin pesat, menjadikan persaingan yang semakin tajam antar bank dalam merebut hati nasabah, sehingga menyebabkan bank harus memahami kebutuhan dan keinginan nasabahnya dalam menyediakan produk yang memiliki nilai unggul, yakni dengan mengadakan promosi tentang produk kepada konsumen, agar konsumen mengetahui dan mengenal dengan produk yang ditawarkan sehingga akan tertarik menggunakan produk bank tersebut dan menaruh kepercayaan terhadap kualitas bank tersebut. Kemudian, masih ada masyarakat sekitar yang belum mengenal adanya bank tersebut, baik keberadaan maupun produknya. Oleh karena itu, agar bank dapat bertahan, mampu bersaing, dan menguasai pasar, bank harus memperhatikan hal – hal yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah menabung, yaitu pengetahuan nasabah, promosi dan kualitas pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini yaitu (1) Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan nasabah terhadap keputusan nasabah menabung di PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. (2) Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah menabung di PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. (3) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. (4) Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan nasabah, promosi, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah menabung di PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*. Metode analisa dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji T, uji F, uji regresi linier berganda, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial : (1) Pengetahuan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung, (2) Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung, (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung. Kemudian secara simultan, (4) pengetahuan nasabah, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung.

**Kata Kunci** : Pengetahuan Nasabah, Promosi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah Menabung.

## ABSTRACT

The thesis entitled “**The Influence of Customer Knowledge, Promotion, and Service Quality for Customer Saving Decision at Indonesian Muamalat Bank Kediri Branch Office**” was written by Sriningsih, Student Registered Number 17401163161, Advisor: Dr. H. Mashudi, M. Pd. I.

Background of this research is motivated by a phenomenon of Islamic bank development more rapidly, make the competition sharper between banks in winning customer's heart, it cause for the banks must understand needs and desires of their customers in providing products that have a single value, like giving promotion for products for consumers, so consumers know the products that was promote and be interested for using the bank products and giving the trust for quality of the bank. Then, there are local society aren't yet familiar with the bank, both existence and the product. Because of that, for bank survive and dominate the market, bank must pay attention the things that can affect customer saving decision, that's customer knowledge, promotion and service quality.

The purpose of this research were 1) To know the influence of customer knowledge for customer saving decision at Indonesian Muamalat Bank, Kediri Branch Office, 2) To know the influence of promotion for customer saving decision at Indonesian Muamalat Bank Kediri Branch Office, 3) To know the influence of service quality to customer saving decision at Indonesian Muamalat Bank Kediri Branch Office, and 4) To know the influence of customer knowledge, promotion, and service quality to customer saving decision at Indonesian Muamalat Bank Kediri Branch Office.

This research was used the quantitative approach with type associative research. The data used in this research are primary data and secondary data. The sampling technique in this study is Simple Runder Sampling. The analysis method in this research are validity test, reliability test, normality test, classic assumption test, T test, F test, multiple linear regression test, and the coefficient of determination.

Result of research showed partially 1) Customer knowledge has a positive and significant effect on customer saving decisions. 2) Promotion has a positive and significant effect on customer savings decisions. 3) Service quality has a positive and significant effect on customer saving decisions. Then simultaneously, 4) customer knowledge, promotion, and service quality have a positive and significant effect on customer saving decisions.

**Keywords:** Customer Knowledge, Promotion, Service Quality, Customer Saving Decision.