

ABSTRAK

Skripsi berjudul “Pengaruh Pengetahuan, Motivasi, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat KCP Jombang,” yang ditulis oleh Yusuf Asrorri, NIM. 12401173074, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung, dibimbing oleh Mochammad Chobir Sirad, M.Pd.I.

Keberadaan lembaga keuangan khususnya perbankan di era saat ini, diharapkan menjadi sebuah lembaga keuangan yang mampu berperan efektif dalam menumbuhkan perekonomian bangsa dengan melalui program kerjanya. Perkembangan Bank Syariah di Jombang saat ini dapat dikatakan semakin meningkat dengan berdirinya kantor cabang baru dari bank-bank syariah diantaranya yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, Bank Mandiri Syariah dan Bank Muamalat Indonesia. Atas persaingan yang terjadi maka pihak Bank Muamalat KCP Jombang berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga sesuai konteks penelitian ini penting bagi Bank Muamalat KCP Jombang untuk menjaga eksistensi dan stabilitas jumlah nasabah perusahaan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu 1) Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Jombang?, 2) Apakah motivasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Jombang?, 3) Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Jombang?, 4) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Jombang?, 5) Apakah pengetahuan, motivasi, promosi, dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Jombang?.

Pendekatan penelitian yang digunakan ini adalah pendekatan kuantitatif merupakan suatu penelitian yang banyak menggunakan angka, nilai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dari hasilnya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif menguji hipotesis dengan mencapai kesimpulan yang valid tentang hubungan antara variabel independen dan dependen.

Hasil penelitian ini yaitu 1) Ada pengaruh Pengetahuan terhadap Keputusan Menabung. 2) Ada pengaruh Motivasi terhadap Keputusan Menabung. 3) Ada pengaruh Promosi terhadap Keputusan Menabung. 4) Ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung. 5) Sesuai dengan pengujian statistik yang dilaksanakan diketahui bahwa ada pengaruh Pengetahuan, Motivasi, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung. Penting bagi sebuah perusahaan untuk menentukan bahwa konsumen mampu memutuskan untuk menabung di Bank Muamalat KCP Jombang, yang mana hal itu dapat dilaksanakan dengan stimulus yaitu khususnya dalam penelitian ini dengan memanfaatkan pengetahuan, motivasi, promosi dan kualitas layanan hingga dapat memberikan pengaruhnya terhadap keputusan menabung nasabahnya.

Kata Kunci: Pengetahuan, Motivasi, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Knowledge, Motivation, Promotion and Quality of Service on Customer Decisions on Saving at Bank Muamalat KCP Jombang," written by Yusuf Asrorri, NIM. 12401173074, Department of Islamic Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, IAIN Tulungagung, supervised by Mochammad Chobir Sirad, M.Pd.I .

The existence of a banking institution is expected to become an institution that plays an effective role in growing the nation's economy through its work program. The development of Islamic banking in Jombang today can be said to be increasing with the establishment of new branch offices of Islamic banks including BRI Syariah, BNI Syariah, Bank Mandiri Syariah and Bank Muamalat Indonesia. Due to the competition that occurred, the Bank Muamalat KCP Jombang tried to improve the quality of services provided. So that according to the context of this research it is important for Bank Muamalat KCP Jombang to maintain the existence and stability of the number of its customers.

The formulation of the problem are 1) Does knowledge affect the customer's decision to save at Bank Muamalat KCP Jombang?, 2) Does motivation affect the customer's decision to save at Bank Muamalat KCP Jombang ?, 3) Does promotion affect the customer's decision to save at the Bank Muamalat KCP Jombang? 4) Does the quality of service affect the customer's decision to save at Bank Muamalat KCP Jombang? 5) Does knowledge, motivation, promotion, and service quality simultaneously influence the customer's decision to save at Bank Muamalat KCP Jombang?.

The research approach used is a quantitative approach using numbers, the value of data collection, data interpretation and the results. This type of research is associative research to test the hypothesis about the relationship between the independent and dependent variables.

The results of this study are 1) There is an influence of Knowledge on Saving Decisions. 2) There is an influence of motivation on the decision to save. 3) There is an effect of Promotion on Saving Decisions. 4) There is an effect of Service Quality on Saving Decisions. 5) In accordance with the statistical tests carried out, it is known that there is an influence of Knowledge, Motivation, Promotion, and Service Quality on Saving Decisions. It is important for a company to determine that consumers are able to decide to save at Bank Muamalat KCP Jombang, which can be carried out with a stimulus, especially in this study by utilizing knowledge, motivation, promotion and service quality so that it can influence the customer's saving decision.

Keywords: Knowledge, Motivation, Promotion, and Service Quality on Saving Decisions