

## **ABSTRAK**

Skripsi dengan judul “Analisis Faktor Penentu Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI Kantor Cabang Blitar)” ini ditulis oleh Ajeng Dwi Febiola, NIM. 12401183004, pembimbing DR. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M. S. I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa faktor yang melatar belakangi dalam mengambil keputusan dalam memilih produk perbankan syariah yang dimana dijadikan salah satu indikator dalam mengukur tingkat seberapa banyak nasabah memilih produk bank syariah indonesia melalui keputusan mereka masing-masing. Perbankan menerima tiga fungsi utama yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan meneriam jasa pengiriman uang. Dapat dilihat dari prinsipnya bahwa, perbankan syariah berbeda dengan konvensional dikarenakan perbankan syariah fokus pada bagi hasil dan bank konvensional fokus pada bunga.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Untuk mengetahui pengaruh faktor sosial terhadap keputusan nasabah memilih jasa perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia Cabang Blitar. 2) Untuk mengetahui pengaruh faktor pribadi terhadap keputusan nasabah memilih jasa perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia Cabang Blitar. 3) Untuk mengetahui pengaruh faktor budaya terhadap keputusan nasabah memilih jasa perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia Cabang Blitar. 4) Untuk mengetahui pengaruh faktor produk terhadap keputusan nasabah memilih jasa perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia Cabang Blitar. 5) Untuk mengetahui pengaruh faktor promosi terhadap keputusan nasabah memilih jasa perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia Cabang Blitar. 6) Untuk mengetahui pengaruh faktor sosial, pribadi, budaya, produk, dan promosi mempengaruhi keputusan nasabah memilih jasa perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia Cabang Blitar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara random sampling. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuisioner yang berlangsung pada Bank Syariah Indonesia KC Blitar. Penelitian ini menggunakan metode uji regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 24.

Hasil penelitian ini adalah: 1) Secara parsial variabel sosial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, 2) Secara parsial variabel pribadi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, 3) Secara parsial variabel budaya berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, 4) Secara parsial variabel produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, 5) Secara parsial variabel promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, 6) Secara parsial variabel sosial, pribadi, budaya, produk dan promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Blitar.

**Kata Kunci: Keputusan Nasabah, Sosial, Budaya, dan Bank Syariah Indonesia.**

## ABSTRACT

*Thesis entitled "Analysis of Determinants of Customer Decisions in Choosing Savings Products at Indonesian Sharia Banks (Case Study of BSI Branch Office Blitar)" was written by Ajeng Dwi Febiola, NIM. 12401183004, supervisor DR. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.*

*Researchers are motivated by several factors behind in making decisions in choosing Islamic banking products which are used as an indicator in measuring the level of how many customers choose Indonesian Islamic bank products through their respective decisions. Banks receive three main functions, namely accepting deposits, lending money, and receiving money transfer services. It can be seen from the principle that Islamic banking is very different from conventional banking because Islamic banking focuses on profit sharing and conventional banks focus on interest.*

*This study aims to: 1) To determine the effect of social factors on customer decisions to choose Islamic banking services at Bank Syariah Indonesia Blitar Branch. 2) To determine the influence of personal factors on customer decisions to choose Islamic banking services at Bank Syariah Indonesia Blitar Branch. 3) To determine the influence of cultural factors on customer decisions to choose Islamic banking services at Bank Syariah Indonesia Blitar Branch. 4) To determine the effect of product factors on customer decisions to choose Islamic banking services at Bank Syariah Indonesia Blitar Branch. 5) To determine the effect of promotion factors on customer decisions to choose Islamic banking services at Bank Syariah Indonesia Blitar Branch. 6) To determine the influence of social, personal, cultural, product factors, and the influence of customer decisions to choose sharia banking services at Bank Syariah Indonesia Blitar Branch.*

*This research uses a quantitative approach with associative type. Sampling was done by random sampling. The data used is primary data obtained through the distribution of questionnaires that took place at Bank Syariah Indonesia KC Blitar. This research uses multiple linear regression test method with the help of SPSS version 24 application.*

*The results of this study are: 1) Partially social variables have a significant effect on customer decisions at Bank Syariah Indonesia KC Blitar, 2) Partially personal variables have a significant effect on customer decisions at Bank Syariah Indonesia KC Blitar, 3) Partially cultural variables have a significant effect on customer decisions at Bank Syariah Indonesia KC Blitar, 4) Partially the variable has a significant effect on customer decisions at Bank Syariah Indonesia KC Blitar, 5) Partially has a significant effect on customer decisions at Bank Syariah Indonesia KC Blitar, 6) Partially, social, personal, cultural, product and promotion variables have a significant effect on customer decisions at Bank Syariah Indonesia KC Blitar.*

**Keywords:** *Customer Decision, Social, Culture, and Indonesian Islamic Bank.*