

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menggunakan Jasa Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Pembantu Tulungagung)” ini ditulis oleh Mayke Adhia Rahmawati, NIM. 12401183173, pembimbing Ahmad Budiman, M.S.I.

Penelitian skripsi ini dilatarbelakangi oleh adanya masalah yang dihadapi bank syariah tentang bagaimana lembaga mampu menarik pelanggan, mempertahankan nasabah, dan mempraktikkan kebijakan-kebijakannya guna mempertahankan segmen pasar. Semakin ketatnya persaingan antar lembaga perbankan syariah, maka pemasar bank syariah harus bisa mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk ataupun jasa perbankan yang ditawarkan.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu (1) untuk menguji adanya pengaruh faktor pribadi terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah, (2) untuk menguji adanya pengaruh faktor sosial terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah, (3) untuk menguji adanya pengaruh faktor psikologis terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah, (4) untuk menguji adanya pengaruh secara simultan antara faktor pribadi, faktor sosial, dan faktor psikologis terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, dimana teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan menyebarkan kuesioner kepada 95 responden nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Pembantu Tulungagung.

Hasil pengujian menunjukkan (1) faktor pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah, (2) faktor sosial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah, (3) faktor psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah, (4) faktor pribadi, faktor sosial, dan faktor psikologis secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah.

**Kata Kunci:** Faktor Pribadi, Faktor Sosial, Faktor Psikologis, Keputusan Pembelian

## **ABSTRACT**

*The undergraduate thesis with the title "Analysis of Factors Influencing Decisions to Use Sharia Bank Services (Case Study on Customers of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Tulungagung Sub Branch)", was written by Mayke Adhia Rahmawati, NIM. 12401183173, was supervised by Ahmad Budiman, M.S.I.*

*This undergraduate research is motivated by the problems faced by Islamic banks on how institutions are able to attract customers, retain customers, and practice their policies in order to maintain market segment. The increasingly fierce competition between Islamic banking institutions, Islamic bank marketers must be able to find out what factors can influence customer decisions in using the products or banking services offered.*

*The purpose of this study is (1) to examine the influence of personal factors on the decision to use Islamic banking services, (2) to examine the influence of social factors on the decision to use Islamic banking services, (3) to examine the influence of psychological factors on the decision to use Islamic banking services. Islamic banking services, (4) to examine the simultaneous influence of personal factors, social factors, and psychological factors on the decision to use Islamic banking services.*

*This study uses quantitative approaches with a type of austructive research where data analysis techniques in this study use multiple linier regression method. The sampling technique used is simple random sampling by distributing questionnaires to 95 customer respondents of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Tulungagung Sub-Branch.*

*The results of this study indicated that the (1) personal factors have a positive and significant effect on the decision to use Islamic banking services, (2) social factors have a negative and significant effect on decisions to use Islamic banking services, (3) psychological factors have a positive and significant effect on decisions to use Islamic banking services, (4) simultaneously the variables personal factors, social factors, and psychological factors have a positive and significant effect on the decision to use the services of Islamic banks.*

**Keywords:** *Personal Factors, Social Factors, Psychological Factors, Purchase Decision*