

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Pada Fasilitas Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Cabang Babat” ini ditulis oleh Tri Nur Khofifa, NIM. 12401183201, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, pembimbing Ibu Wahyu Dwi Warsitasari, M.Pd.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh peran seorang individu tentunya selalu terlibat dalam proses pengambilan keputusan khususnya ketika berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan hidup. Pengambilan keputusan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, dengan adanya faktor pengetahuan membuat masyarakat meningkatkan peranan animo dalam dirinya ketika ingin memutuskan untuk menjadi nasabah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh pengetahuan, fasilitas, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Babat baik secara simultan maupun parsial.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis pendekatan asosiatif. Populasi dan sampling dalam penelitian ini adalah masyarakat desa Guci yang menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Babat dan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik yang digunakan adalah uji multikolinieritas, regresi berganda, dan uji asumsi klasik. Sumber Data yang digunakan berupa data primer yang diperoleh dengan cara menggunakan metode kuisioner atau angket yang diberikan kepada masyarakat desa Guci. Teknik sampling yang digunakan adalah metode sampling accidental yang termasuk dalam non probability sampling. Alat yang digunakan untuk menguji data tersebut menggunakan SPSS 16.

Hasil uji hipotesis menggunakan uji F menunjukkan bahwa pengetahuan, fasilitas, lokasi, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Babat. Sedangkan hasil uji T menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan pengetahuan, fasilitas, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Babat pada masyarakat desa Guci.

Kata Kunci : Bank Syariah Indonesia, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Keputusan Menjadi Nasabah, Pengetahuan Masyarakat

ABSTRACT

The thesis antitled “Director of Public Knowledge on Facilities, Location and Service Quality on Decisions to Become a Customer at Bank Syariah Indonesia Babat Branch”was written by Tri Nur Khofifa, NIM. 122401183201, Departement of Sharia Banking. Faculty of Economics and Islamic Business, State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, mentor Mrs. Wahyu Dwi Warsitasari, M.Pd.

The role of an individual is certainly always involved in the decision-making process, especially when it comes to meeting the needs of life. Decision making is influenced by internal and external factors, with the knowledge factor making people increase the role of interest in themselves when they want to decide to become customers.

The purpose of this study was to examine the effect of knowledge, facilities, location, and service quality on the decision the become a customer in Bank Syariah Indonesia Babat branch either simultaneously or partially.

This study uses a quantitative method with an associative approach. The population and sampling in this study were the Guci village community who became customers at Bank Syariah Indonesian Babat Branch and this study took a sample of 100 respondents. The technique used is multicollinearity test, multiple regression, and classical assumption test. Sources of data used in the form of primary data obtained by using a questionnaire or questionnaire method given to the Guci village community. The tool used to test the data uses SPSS 16.

The result of hypothesis testing using the F test indicate that knowledge, facilities, location, service quality have a significant effect on the decision to become a costomer at Bank Stariah Indonesia Babat Branch. While the result of the T test indicate that there is a significant influence between service quality and the decisions to become a customer at Bank Syariah Indonesia Babat Branch in the Guci village community.

Keywords : Bank Syariah Indonesian, Fecilities, Locaton, Quality, Decision Become a Customer, Community Knowledge