

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung)” ini ditulis oleh Rina Fitriani, NIM. 1741143399, pembimbing Muhammad Aswad, MA.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah, maka hal yang harus dilakukan oleh pihak Bank adalah dengan meningkatkan pengetahuan nasabah melalui promosi dan sosialisasi. Strategi yang dilakukan oleh pihak bank untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen adalah pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi faktor penentu keputusan nasabah. Dari nilai religiusitasnya, Bank syariah yang bebas dari riba juga merupakan salah satu faktor penentu keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah. Maka dari itu penelitian ini mengangkat permasalahan pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas dengan tujuan untuk mengetahui keputusan nasabah.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah: Apakah pengetahuan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?, Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?, Apakah religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?, Apakah pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Sampel yang diambil yaitu nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sebanyak 100 nasabah. Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *simple random sampling*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. Tahap selanjutnya, data dianalisis menggunakan uji instrumen data Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik dan uji analisis data untuk menjawab rumusan masalah dengan Uji Regresi Linier Berganda.

Hasi penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah secara parsial. Sedangkan dari hasil pengujian secara simultan terdapat pengaruh secara positif dan signifikan variabel pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan, dan religiusitas terhadap keputusan nasabah. Dari hasil uji determinasi diketahui nilai *adjusted R square* keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dapat dipengaruhi oleh pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas sedangkan sisanya keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata kunci : *Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Religiusitas dan Keputusan Nasabah*

ABSTRACT

Thesis entitled “The Influence of Customer Knowledge, Service Quality, and Religiosity on Customer Decision in Using Bank Syariah Services (Case Study at Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung)” was written by Rina Fitriani, NIM. 1741143399, advisor by Muhammad Aswad, MA.

The research in this thesis based on the importance of customer decisions in using the services of Bank Syariah, then things that must be done by the Bank is to improve customer knowledge through promotion and socialization. The strategy undertaken by the bank to maintain and increase the number of consumers is the service. Good service quality can be a determinant of customer decisions. From the value of religiosity, sharia banks which are free from usury are also one of the determinants of customer decisions in using Bank Syariah services. Therefore this research raises the problem of customer knowledge, service quality and religiosity with the aim to know the customer's decision.

The formulation of the problem in writing this thesis are: Does the customer's knowledge significantly affect the decision of customers in using the services of Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ?, Does the quality of service significantly affect the customer's decisions in using the services of Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ?, Does religiosity significantly influence customer decisions in using the services of Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ?, Are the customer's knowledge, service quality and religiosity significant effect on customer decisions in using the services of Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ?. The method used in this study is quantitative and the type of research used is associative research. The sample are taken customers in Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung as many as 100 customers. The sampling technique used is simple random sampling technique. The source of data used in this research is primary data. Measurement in this study using Likert scale. The next stage, the data were analyzed using the test instrument data Test Validity and Reliability, Classic Assumption Test and test data analysis to answer the problem formulation with Multiple Linear Regression Test.

The result of this research shows that customer's knowledge, service quality and religiosity have positive and significant influence to customer's decision partially. While from the test results simultaneously there are a positive and significant influence of customer knowledge variables, service quality, and religiosity to customer decisions. The result of determination test known that value of adjusted R square of customer decision in Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung can be influenced by customer knowledge, service quality and religiosity while the rest of customer decision in Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung influenced by other variable outside research.

Keywords: Customer Knowledge, Service Quality, Religiosity and Customer Decision