

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Nasabah dan Kelompok Acuan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung” ini ditulis oleh Galuh Septia Pradana, NIM. 1741143142, pembimbing Rokhmat Subagiyo, S.E., M.E.I.

Keputusan nasabah menabung menjadi prioritas utama pada penelitian ini karena merupakan jaminan akan tercapainya tujuan perusahaan yaitu peningkatan jumlah nasabah tabungan. Perusahaan harus meningkatkan strategi pemasaran agar nasabah memiliki pengetahuan yang lebih akan produk-produk tabungan. Strategi pemasaran dengan temakelompok acuan dapat digunakan nasabah sebagai dasar sebuah perbandingan terhadap suatu produk karena orang biasanya membandingkan dirinya dengan orang lain yang menjadi acuannya.

Fokus dan tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis 1) pengaruh pengetahuan nasabah terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung 2) pengaruh kelompok acuan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung dan 3) pengaruh pengetahuan nasabah dan kelompok acuan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan sumber data primer yang diperoleh dari angket yang disebarkan kepada responden yaitu nasabah tabungan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, 1) variabel pengetahuan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung, 2) variabel kelompok acuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung, 3) variabel pengetahuan nasabah dan kelompok acuan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa keputusan nasabah menabung oleh faktor pengetahuan nasabah dan kelompok acuan sebesar 31,2% sedangkan sisanya 68,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Pengetahuan Nasabah, Kelompok Acuan, Keputusan Nasabah Menabung.

ABSTRAK

Thesis entitled "Influence Knowledge of Customer and Reference Group on Customer Saving Decision in Bank Syariah Mandiri Branch Tulungagung" is written by Galuh Septia Pradana, NIM. 1741143142, mentor Rokhmat Subagiyo, S.E., M.E.I.

The decision of customers to save their money is the main priority in this research because it is a guarantee of the achievement of company goal that is increasing the number of customer saving. Companies must improve their marketing strategies so customers will have more knowledge of savings products. A marketing strategy with a reference group theme can be used by the customer as the basis for a comparison of a product because people usually compare themselves with others who are the reference.

The focus and purpose of this research is to analyze the 1) influence of customers' knowledge on customers' decision to save their money at Bank Syariah Mandiri Tulungagung Branch 2) influence of reference group to customers' decision to save at Bank Syariah Mandiri Tulungagung Branch and 3) influences of customers' knowledge and reference group to customers' decision to save at Bank Syariah Mandiri Tulungagung Branch. The sample used in this research is 100 respondents. This research uses quantitative approach method with primary data source obtained from questionnaire distributed to the respondent that is saving customer in Bank Syariah Mandiri Tulungagung Branch.

The results showed that partially, 1) the customer knowledge variables have a positive and significant influence on the decision of customers to save their money at Bank Syariah Mandiri Tulungagung Branch, 2) the reference group variable has a positive and significant influence on the decision of customers to save their money in Bank Syariah Mandiri Tulungagung Branch, 3) variable knowledge of customers and reference groups have a positive and significant impact on the decision of customers to save their money in Bank Syariah Mandiri Tulungagung Branch. The result of determination coefficient shows that customer decision is saving by knowledge factor of customer and reference group equal to 31,2% while rest 68,8% influenced by other factor.

Keywords: *Customer Knowledge, Reference Group, Decision of Customers of Saving.*