

ABSTRAK

Rena Resti Naori: “Pengaruh Pengetahuan Produk Perbankan Syariah, Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah”

Perbankan syariah memiliki tugas dan fungsi untuk menghimpun, menyalurkan dana dan juga memberikan jasa keuangan syariah. Permasalahan yang dihadapi oleh bank syariah yaitu bagaimana masyarakat dapat memutuskan untuk menjadi nasabah di bank syariah agar bank syariah mampu bertahan, berkembang dan bersaing. Oleh karenanya dalam penelitian ini dilakukan penelitian terhadap tiga variabel yang dianggap memiliki pengaruh yang sangat dominan terhadap keputusan menjadi nasabah yaitu pengetahuan produk perbankan syariah, kualitas pelayanan dan sistem bagi hasil.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan mengetahui: 1) Pengaruh pengetahuan produk perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah, 2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah, 3) Pengaruh bagi hasil terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah, dan 4) Pengaruh pengetahuan produk perbankan syariah, kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, merupakan teknik yang dipakai guna mengetahui hubungan ataupun pengaruh antar variabel. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kecamatan Ujungberung Kota Bandung, dengan jumlah responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden, adapun teknik pengumpulan data yaitu memakai kuesioner melalui online (*google form*) hasilnya diolah menggunakan SPSS 21.

Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa: (1) Pengetahuan produk perbankan syariah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah terlihat dari $t_{hitung} 8,765 > t_{tabel} 1,985$. Adapun variabel X_1 dapat menjelaskan perubahan terhadap variabel Y sebesar 43,9% dan 56,1% dijelaskan oleh faktor lain. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah terlihat dari $t_{hitung} 7,336 > t_{tabel} 1,985$. Adapun variabel X_2 dapat menjelaskan perubahan terhadap variabel Y sebesar 34,8% dan 65,2% dijelaskan oleh faktor lain. (3) Bagi hasil berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah terlihat dari $t_{hitung} 7,283 > t_{tabel} 1,985$. Adapun Variabel X_3 dapat menjelaskan perubahan terhadap variabel Y sebesar 34,5% dan 65,5% dijelaskan oleh faktor lain. (4) Pengetahuan produk perbankan syariah, kualitas pelayanan dan bagi hasil secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah terlihat dari $F_{hitung} 46,423 > F_{tabel} 2,70$. Adapun variabel X_1 , X_2 , dan X_3 dapat menjelaskan perubahan terhadap variabel Y sebesar 59,2% dan 40,8% dijelaskan oleh faktor lain.

Kata Kunci: Pengetahuan Produk Perbankan Syariah, Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah.