

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI

## Faktor faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa BANK syariah (Studi Kasus pada BANK SYARIAH MANDIRI cabang Mayestik)

Dewi Kartika

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=50630&lokasi=lokal>

---

Abstrak

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari kuesioner yang penulis berikan kepada nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Mayestik.

Metode yang digunakan adalah metode studi kasus, yaitu dengan mengamati dan menganalisa faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa validitas semua item pernyataan valid, uji reliabilitas semua variabel reliabel, analisis faktor yang paling dominan yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah adalah faktor merk dan produk. Karena faktor ini memiliki total eigenvalue paling besar dari faktor – faktor yang mempengaruhi yakni sebesar 6.461 dan cumulative sebesar 67.697 yang didominasi oleh, Bank Syariah Mandiri merupakan Bank Syariah terbesar. Fasilitas sarana pelayanan transaksi perbankan yang lengkap, Kualitas produk Bank Syariah Mandiri yang tinggi dan inovatif, Di Bank Syariah Mandiri terdapat produk yang beragam.

Oleh karena itu disarankan kepada pihak perbankan agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, menjaga faktor – faktor yang dominan yang mempengaruhi nasabah, serta meningkatkan faktor – faktor yang lemah agar Bank Syariah mampu bersaing dengan Bank Konvensional