

## Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen menggunakan jasa baituttamwiil muhammadiyah (studi kasus di enam BTM di tulungagung)

A`Rasy Fahrullah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=120598&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Masalah dalam penelitian ini adalah bahwa kemampuan BTM untuk mendapatkan nasabah belum maksimal. Untuk itu diadakan studi kasus pada enam BTM di Tulungagung yaitu; BTM amanah, BTM mentari, BTM Surya Buana, BTM perkasa, BTM Surya amanah, dan BTM Surya Madinah. Metode penelitian menggunakan alat kuesioner pada 100 orang sampel dengan tehnik sampling: non probability-purposive. Selanjutnya dilakukan analisis reliabilitas dan validitas kuesioner, kemudian analisis deskriptif, analisis factor untuk menemukan faktor dominan yang mempengaruhi konsumen menggunakan jasa BTM, dan analisis cross tabulation chi square untuk mengetahui hubungan antara karakteristik responden dengan faktor-faktor yang diteliti. Kesemuanya menggunakan software pengolah data SPSS.

Kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian adalah bahwa faktor dominan yang mempengaruhi konsumen menggunakan jasa BTM di Tulungagung adalah sumber daya manusia dan bukti fisik. Karakteristik responden yang berhubungan dengan faktor yang diteliti adalah jenis kelamin, pekerjaan, lama responden menjadi nasabah, produk yang digunakan, menjadi nasabah lembaga keuangan lain, dan alasan menjadi nasabah lembaga keuangan lain. Sedangkan latar belakang pendidikan, besar pendapatan, dan usia responden ternyata tidak mempunyai hubungan dengan faktor-faktor yang diteliti.

<hr>

The problem in this research is that the ability of BTM to get customers is not yet maximalized. To answer this problem the research is held in six BTM in Tulungagung: BTM amanah, BTM mentari, BTM Surya Buana, BTM perkasa, BTM Surya amanah, and BTM Surya Madinah. Research methods using questionnaire for a hundred persons as a sample. And purposive-non probability as sampling techniques. Reliability and validity analysis, descriptive analysis, factor analysis, and cross tabulation chi square analysis is used as analysis tools. Factor analysis is used to find the dominant factor influencing consument to use BTM service, and cross tabulation analysis is used to know the relationship between respondent characteristics and factor influencing consument to use BTM service. All using SPSS software.

The results of this research are that people factor and physical evidence factor is the dominant factor influencing consument to use BTM service. And sex, job, product used, how long become BTM customer, become another bank customer, and the reason become another bank customer, as respondent characteristic that has relationship with the factors. While education, income, and age has no relationship to the factors.