

## Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri: Studi kasus pada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Thamrin

Samsudin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73939&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini akan melihat pertama apa sebenarnya faktor dominan yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri, kedua ada hubungan atau tidaknya antara karakteristik responden (nasabah) dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusannya untuk menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri. Untuk menjawab permasalahan pertama digunakan teknik analisis faktor (factor analysis) sedangkan untuk menjawab permasalahan kedua digunakan teknik analisis Cross Tabulation Chi Square (X2) pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ .

Penelitian ini menghasilkan jawaban-jawaban atas kedua permasalahan tersebut di atas. Pertama, faktor dominan yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri adalah faktor fasilitas dan pelayanan yang terdiri dari 5 atribut faktor yaitu: faktor fasilitas banyaknya cabang BSM di berbagai daerah, faktor fasilitas banyaknya (jaringan) ATM BSM, faktor fasilitas sarana pelayanan transaksi perhankan yang lengkap, faktor pelayanan yang cepat dari para karyawan/ti BSM dan faktor pelayanan yang ramah dari para karyawan/ti BSM. Faktor dominan tersebut ternyata bukanlah faktor-faktor yang berkaitan dengan atribut-atribut syariah Islam (faktor syariah) sebagaimana dugaan awal (hipotesis) dalam penelitian ini.

Kedua, ada hubungan antara beberapa karakteristik responden (nasabah) yang terdiri atas jenis kelamin, agama, umur, pendidikan, status/pekerjaan, responden (nasabah) yang menggunakan/tidak menggunakan produk tabungan mabrur, produk deposito, produk giro dan lamanya responden menjadi nasabah BSM dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusannya untuk menggunakan jasa BSM. Hasil ini sesuai dengan dugaan awal (hipotesis) pada penelitian ini.

.....

Influencing Factors Analysis of the Consumers' Decision in Using Bank Syariah Mandiri Services: The Case Study on The Consumers of Bank Syariah Mandiri Branch of Thamrin There are two problems in this research, The first is what the dominant factors that influence consumers' decision in using Bank Syariah Mandiri services is and The second is whether there is a relationship or not between characteristics of respondent (the consumers) and the influencing factors of consumers' decision to use the Bank Syariah Mandiri services. To analyze the first problem, we use factor analysis technique while for the second problem, we use Cross Tabulation (Chi Square (X2)) technique on the level of significant  $\alpha = 5\%$ .

This research answers the two problems. The first, the dominant influencing factors of the consumer's decision to use Bank Syariah Mandiri services is facilities and services factor including five factors: the quantity of BSM branches' facilities, the quantity (connection) ATM BSM facilities, the complete equipment of BSM transaction services facilities, the fast services by the official employees of BSM, the hospitality services by the official employees of BSM The dominant factor in this research is not the factor that related to the Islamic attributes factors (syariah factors) as it is hypothesized in this research.

The second, there is a relationship between characteristics of the consumers that include gender, religion,

age, education, status, the consumers who use Mabrur saving account product, deposit saving account product, giro saving account product and the period of respondents to be the consumers of BSM, and the influencing factors of consumers' decision to use the Bank Syariah Mandiri services. This result is appropriate with the hypothesis of this research.