

**FACTORS AFFECTING THE CUSTOMER TO USE THE SERVICE IN
ISLAMIC BANKING**

(Case Study of Bank BRI Syariah KC Kebon Jeruk)

BY :

Indah Siti Muthmainnah

43212010071

ABSTRACT

This study was conducted to analyze the factors that influence a client's decision to use the services of Islamic banks. In this study, the data used is primary data by questionnaire to customers of Bank BRI Syariah KC Kebon Jeruk with a sample of 100 respondents. In the sampling method, the author uses convenience sampling method. To analyze the research, then the author uses the analysis tool is factor analysis with the help of the analysis of SPSS version 21.

The results of this study are the factors that influence a client's decision to use the services of Islamic banks, the product factor and the service factor Islamic banks significantly influence a client's decision to use the services of ownership in the sharia. As for the location, facilities and promotions are not significant. Thus, in order to improve and attract new customers, Islamic banks should focus on the dissemination of Islamic banks to the public, so that people better understand how the systems, concepts, products and superiority of Islamic banks is certainly not just a matter of clean and unclean usury.

Keywords : factor analysis, customers, Islamic banks

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH UNTUK
MENGUNAKAN JASA DI PERBANKAN SYARIAH
(Studi Kasus di Bank BRI Syariah KC Kebun Jeruk)**

Oleh :

Indah Siti Muthmainnah

43212010071

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa bank syariah. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dengan memberikan kuesioner kepada nasabah Bank BRI Syariah KC Kebun Jeruk dengan sampel sebanyak 100 responden. Dalam metode penentuan sampel ini, penulis menggunakan metode convenience sampling. Untuk menganalisis penelitian, selanjutnya penulis menggunakan alat analisis yaitu analisis faktor dengan bantuan analisis program SPSS versi 21.

Hasil penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa bank syariah yaitu faktor produk dan faktor pelayanan bank syariah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa diperbankan syariah. Sedangkan lokasi, fasilitas dan promosi tidak berpengaruh secara signifikan. Dengan demikian, dalam rangka meningkatkan dan menarik nasabah baru, bank syariah harus fokus pada sosialisasi tentang bank syariah kepada masyarakat, agar masyarakat lebih memahami bagaimana sistem, konsep, produk dan keunggulan bank syariah yang tentu saja bukan hanya masalah halal dan haram tentang riba.

Kata kunci: Analisis faktor, nasabah, bank syariah