

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh lokasi, perilaku religius, dan kualitas pelayanan pada keputusan nasabah menggunakan produk Tabunganku pada bank Bukopin Syariah. Objek penelitian ini adalah nasabah produk Tabunganku Bank Bukopin Syariah. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 120 responden dengan metode slovin diperoleh sampel sebanyak 54 responden yang menggunakan produk Tabunganku di Bank Bukopin Syariah. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS. Oleh karena itu hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel lokasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, perilaku religius tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pada Bank Bukopin Syariah.

Kata Kunci: Keputusan Nasabah, Lokasi, Perilaku Religius, Kualitas Pelayanan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study was to determine the effect of location, religious behavior, and quality of service on the customer's decision to use a product Tabunganku on Syariah Bukopin Bank. The object of this study is customers of Bank Bukopin Syariah Savings products. The population in this study was 120 respondents using the Slovin method, a sample of 54 respondents used products at TabunganKu Syariah Bukopin Bank. The approach used in this study is the Structural Equation Model (SEM) with a Smart-PLS analysis tool. Therefore, the results of this study show that location variables do not have a positive and significant effect on customer decisions, religious behavior do not has a positive and significant effect on customer decisions, and quality of service has a positive and significant effect on customer decisions on Syariah Bukopin Bank.

Keywords: *Customer Decision, Location, Religious Behavior, Service Quality*

