

ABSTRAK

Herni Hermawati : Pengaruh Tingkat Pengetahuan Nasabah Tentang Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah Terhadap keputusan Menjadi Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Tasikmalaya.

Penelitian ini membahas tentang bagaimana pengaruh tingkat pengetahuan nasabah tentang produk tabungan iB muamalat haji dan umrah terhadap keputusan menjadi nasabah.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui 1). Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah di Bank Muamalat Tasikmalaya. 2) Langkah-langkah Bank Muamalat dalam meningkatkan keputusan nasabah terhadap produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah. 3) Pengaruh tingkat pengetahuan nasabah produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Muamalat Tasikmalaya.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan studi lapangan melalui observasi langsung ke tempat penelitian, penyebaran kuesioner, wawancara, dokumentasi melalui dokumen-dokumen, serta dari beberapa buku. Teknik analisis data dengan uji instrument menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan normalitas sedangkan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier sederhana, Uji simultan F (uji f), uji parsial (uji t), dan uji perhitungan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, 1) Pengetahuan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Tasikmalaya dikategorikan cukup baik. Karena telah tampak dari hasil penelitian tingkat validitas sebesar 0,678, 0,707, 0,711, 0,739, 0,652, 0,530, 0,666, 0,659 dan nilai R tabel 0,1975 dari hasil pertanyaan 1 sampai 8. 2) Keputusan menjadi nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Tasikmalaya dikategorikan cukup baik. Karena tampak dari hasil penelitian uji validitas sebesar 0,669, 0,689, 0,702, 0,732, 0,677, 0,579, 0,632, 0,634 dan nilai R tabel 0,1975 dari hasil pertanyaan 1 sampai 8. 3) berdasarkan hasil pengujian hipotesis untuk mencari pengaruh antara variabel pengetahuan nasabah terhadap keputusan menjadi nasabah yang telah dilakukan, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X (pengetahuan nasabah) terhadap Y (keputusan menjadi nasabah) di Bank Muamalat Kantor Cabang Tasikmalaya sebesar 10,5% artinya cukup baik. Hal ini menunjukkan jika semakin tinggi pengetahuan nasabah maka akan lebih meningkat juga kepada keputusan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Tasikmalaya. Kesimpulan yang dapat diambil adalah jika H_0 ditolak dan menerima H_a . Yaitu pengetahuan nasabah berpengaruh cukup baik dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Tasikmalaya. Karena nilainya kurang dari 0,05.

Kata Kunci : Pengetahuan nasabah, Keputusan menjadi nasabah.

ABSTRACT

Herni Hermawati: Influence of Customer Knowledge Level About Savings Products iB Muamalat Hajj and Umrah Against the decision to Become Customers at Bank Muamalat Tasikmalaya Branch Office.

This study discusses how the influence of the knowledge level of customers about savings products products iB muamalat Hajj and Umrah against the decision to become a customer.

The purpose of this study to determine 1). Savings Product iB Muamalat Hajj and Umrah at Bank Muamalat Tasikmalaya. 2) The steps of Bank Muamalat in improving customer decisions on Savings product iB Muamalat Hajj and Umrah. 3) Influence of knoledge level of product customer of Tabungan iB Muamalat Hajj and Umrah toard decision to become customer in Bank Muamalat Tasikmalaya.

This research uses quantitative method. Data collection techniques used field studies through direct observation to research sites,questionnaires distribution,interviews,documentation through documents, as ell as from several books. Data analysis technique with instrument test use validity,reliability,and normality test F (f test),partial test (t test),and tset of determination coefficient calculation.

The results of this study show that, 1) Customer knowledge in Bank Muamalat Branch Office Tasikmalaya categorized quite well. Because it has been seen from the research results of the validity level of 0.678 ,0.707 ,0.711 ,0.739 ,0.652 ,0.530 ,0.666 ,0.659 and the value of R tabel 0.1975 from Question 1 to 8. 2)The decision to become a customer in Bank Muamalat Tasikmalaya Branch Office is categorized pretty good. Because it appears from results of research validity test of 0.669, 0.689, 0.702, 0.732, 0.677, 0.579, 0.632, 0.634 and R tabel value of 0.1975 from the results of questions 1 to 8 3)Based on the results of hypothesis testing to find the effect between customer knowledge variables to the decision to bt a customer that has been done,there is a significant influence between variable X (knowledge of customers) to Y (decision to be a customer) at Bank Muamalat Branch Office Tasikmalaya 10.5% means good enough.This indicates if the higher knowledge of customers will be further increased also to the decision of customers at Bank Muamalat Branch Tasikmalaya. The conclusion that can be taken is if Ho is rejected an accept Ha. That is the knowledge of the customer affects quite well and significant to the decision to become a customer at Bank Muamalat Branch Tasikmalaya. Because the value is less than 0.05.

Keywords: Customer knowledge, Decision to be a customer.