

ABSTRAK

Keputusan nasabah dalam menggunakan produk perbankan syariah dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk juga faktor sosial, emosional dan pengetahuan. Termasuk dalam hal ini, keputusan nasabah dalam hal ini yaitu nasabah di bank syariah indonesia KCP Palembang Demang dalam keputusan menggunakan produk perbankan syariah oleh faktor apa saja. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor keputusan nasabah menggunakan produk perbankan syariah di bank syariah indonesia KCP Palembang Demang. Dan sejauh manakah faktor sosial, emosional dan pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk perbankan syariah.

Metodologi penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu menyebarkan angket kuesioner sebanyak 100 kepada responden dengan kriteria responden merupakan nasabah bank syariah indonesia. Sedangkan teknik analisis data penelitian ini menggunakan rumus regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Berdasarkan hasil uji-t diterangkan bahwa faktor sosial dan pengetahuan mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk perbankan syariah, sedangkan untuk emosional tidak mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk perbankan syariah dalam hal ini yaitu nasabah bank syariah indonesia KCP Palembang Demang.

Yang artinya bahwa keputusan nasabah menggunakan produk perbankan syariah di bank syariah indonesia KCP Palembang Demang hanya dipengaruhi oleh keinginan dan faktor sosial dan pengetahuan mereka, emosional tidak mempengaruhi keputusan mereka menggunakan produk perbankan syariah.

Kata kunci: faktor sosial, emosional dan pengetahuan