

ABSTRAK

PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PERBANKAN SYARIAH PADA BANK SUMSEL BABEL CABANG SYARIAH PALEMBANG

Aptanalia

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

2021

Email: aptanalia112@gmail.com

Pengambilan keputusan merupakan suatu proses penilaian dan pemilahan dari berbagai alternatif sesuai kepentingan-kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan. Ada berbagai faktor yang bisa meningkatkan keputusan konsumen untuk menggunakan jasa perbankan syariah. Seperti halnya dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana diferensiasi produk, kualitas pelayanan, dan citra merek berpengaruh terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa perbankan syariah.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang dilakukan dengan penyebaran kuisioner kepada nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling*. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 nasabah pada Bank Sumsel Cabang Syariah Palembang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dari t-hitung > t-Tabel (4,189 > 1,661) dan nilai sig. 0,000 < 0,05 artinya diferensiasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen, kualitas pelayanan menunjukkan hasil t-hitung > t-Tabel (2,011 > 1,661) dengan nilai sig. 0,047 < 0,05 artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen dan citra merek menunjukkan hasil t-hitung > t-Tabel (3,773 > 1,661) dengan nilai sig. 0,000 < 0,005 yang artinya citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen. Uji F diperoleh f-hitung sebesar 63,794 dan nilai sig. 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak.

Hasil penelitian secara parsial dan simultan menunjukkan bahwa variabel Diferensiasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen menggunakan jasa Perbankan Syariah pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

Kata kunci: Diferensiasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Keputusan Konsumen menggunakan jasa Perbankan Syariah.