

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh target pihak Bank Sumsel Babel Syariah dalam pemasaran produk tabungan rofiqoh hingga saat ini belum bisa mencapai target pemasaran yang telah ditetapkan oleh pihak bank. Dimana target pemasaran untuk produk tabungan rofiqoh yang telah ditetapkan yaitu 30.000 nasabah dalam satu tahun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari pengetahuan, kepercayaan, dan psikologis terhadap keputusan nasabah pengguna produk tabungan rofiqoh di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan alat bantu *SPSS 27.0 for windows*. Data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner. Teknik pengambilan sampel adalah menggunakan *purposive sampling* yang berjumlah 80 responden dan peneliti menentukan kriteria tertentu siapa yang akan dijadikan responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan uji T.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan, kepercayaan, dan psikologis berpengaruh terhadap keputusan nasabah pengguna produk tabungan rofiqoh di Sumsel Babel Syariah KC Palembang. Diperoleh persamaan $Y = 3,530 + 0,720 (X1) + 0,235 (X2) + 0,544 (X3)$. Pengetahuan (X1) berpengaruh terhadap keputusan nasabah (Y) dapat dilihat pada nilai thitung (5,461) > $t_{tabel} (1,991)$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$. Kepercayaan (X2) berpengaruh terhadap keputusan nasabah (Y) dapat dilihat pada nilai thitung (2,342) > $t_{tabel} (1,991)$ dengan signifikan $0,024 < 0,05$. Dan psikologis(X3) berpengaruh terhadap keputusan nasabah (Y) dapat dilihat pada nilai thitung (4,809) > $t_{tabel} (1,991)$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata kunci : *Pengetahuan, Kepercayaan, Psikologis, dan Keputusan Nasabah*

ABSTRACT

This research is motivated by the target of Bank Sumsel Babel Syariah in marketing rofiqoh savings products, so far it has not been able to achieve the marketing targets set by the bank. Where the marketing target for the Rofiqoh savings product has been set, namely 30,000 customers in one year. This research aims to determine the influence of knowledge, trust and psychology on customers' decisions to use rofiqoh savings products at Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.

This research is a type of quantitative research using the SPSS 27.0 for Windows tool. The data used is primary data through questionnaires. The sampling technique was to use purposive sampling, totaling 80 respondents and the researcher determined certain criteria for who would be used as respondents. The analytical method used is multiple linear regression analysis and hypothesis testing with the T test.

The results of this research show that knowledge, trust and psychological variables influence customers' decisions to use rofiqoh savings products at South Sumatra Babel Syariah KC Palembang. The equation $Y = 3.530 + 0.720 (X1) + 0.235 (X2) + 0.544 (X3)$ is obtained. Knowledge (X1) influences customer decisions (Y) which can be seen in the value of tcount (5.461) > ttable (1.991) with a significance of $0.000 < 0.05$. Trust (X2) influences customer decisions (Y) which can be seen in the value of tcount (2.342) > ttable (1.991) with a significance of $0.024 < 0.05$. And psychology (X3) has an influence on customer decisions (Y) which can be seen in the value of tcount (4.809) > ttable (1.991) with a significance of $0.000 < 0.05$.

Keywords: *Knowledge, Trust, Psychology, and Customer Decisions*