

ABSTRAK

Ina Cahyani (2020603058)

Nasabah memiliki kualifikasi sendiri sebelum memutuskan untuk menggunakan produk perbankan syariah, hal ini dapat dilihat dari bagaimana cara bank syariah menyediakan produk dan layanan jasa yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari nasabah, selain itu juga nasabah akan memilih produk yang memberikan keuntungan dan manfaat serta memperhatikan pelayanan jasa yang diberikan oleh bank. Literasi keuangan syariah penting bagi nasabah agar dapat menambah pengetahuan produk serta nantinya dapat merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah ketika nasabah memutuskan untuk menggunakan produk perbankan syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh literasi keuangan syariah, pengetahuan produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sukodadi. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan SPSS versi 26. Pengumpulan data menyebarkan kuesioner atau angket dengan skala likert kepada 100 responden nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sukodadi yang kemudian dianalisis menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis menggunakan Uji T.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa: (1) Literasi Keuangan Syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah, (2) Pengetahuan Produk memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah, (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Nasabah.

Kata Kunci: Literasi Keuangan Syariah, Pengetahuan Produk, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Nasabah

ABSTRACT

Ina Cahyani (2020603058)

Customers have their own qualifications before deciding to use sharia banking products, this can be seen from how sharia banks provide products and services that suit the customer's desires and needs, besides that customers will choose products that provide advantages and benefits and pay attention to service. services provided by banks. Sharia financial literacy is important for customers so they can increase their Product Knowledge and later be able to experience the Service Quality provided by sharia banks when customers decide to use sharia banking products.

This research aims to see the influence of sharia financial literacy, product knowledge and service quality on customers' decisions to use sharia banking products at Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sukodadi. The research method used is a quantitative method using SPSS version 26. Data collection is distributing questionnaires or questionnaires with a Likert scale to 100 respondents of Bank Syariah Indonesia customers KCP Palembang Sukodadi which are then analyzed using Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis and Hypothesis Testing using the T Test.

Based on the research results, it can be concluded that: (1) Sharia Financial Literacy has a positive and significant influence on Customer Decisions, (2) Product Knowledge has a positive and significant influence on Customer Decisions, (3) Service Quality has no significant influence on Customer Decisions.

Keywords: Sharia Financial Literacy, Product Knowledge, Service Quality, and Customer Decisions