

ABSTRAK

Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada BMT Insan Mulia Kota Palembang

Oleh

Nia Setiawati

2130603216

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada BMT Insan Mulia Kota Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan data primer. Populasi yang digunakan adalah nasabah BMT Insan Mulia Kota Palembang dari tahun 2019-2023. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, dan diperoleh sebanyak 96 sampel. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini menggunakan uji instrumental, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dengan bantuan SPSS 25.

Variabel dependen (Y) yang digunakan dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah menabung, sedangkan variabel independen (X1) yang digunakan pada penelitian ini adalah pengetahuan, variabel independen (X2) yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, dan variabel independen (X3) yang digunakan pada penelitian ini adalah bagi hasil.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung, dan bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung.

Kata kunci: Pengetahuan, Kualita Pelayanan, dan Bagi Hasil, Keputusan Menabung

ABSTRACT

The Influence of Knowledge, Service Quality, and Profit Sharing on Customers' Decisions to Save at BMT Insan Mulia Palembang City

By

Nia Setiawati

2130603216

This study aims to find out whether the influence of Knowledge, Service Quality, and Sharing of Results on the Customer's Decision to Save at BMT Insan Mulia Palembang City. This study is a quantitative research using primary data. The population used is BMT Insan Mulia customers of Palembang City from 2019-2023. The sampling technique used the purposive sampling method, and as many as 96 samples were obtained. The analysis techniques used in this study used instrumental tests, classical assumption tests, hypothesis tests, with the help of SPSS 25.

The dependent variable (Y) used in this study is the customer's decision to save, while the independent variable (X1) used in this study is knowledge, the independent variable (X2) used in this study is service quality, and the independent variable (X3) used in this study is profit sharing.

Based on the results of the study, it was shown that partially knowledge had a positive and significant effect on the decision of saving customers, the quality of service had a positive and significant effect on the decision of saving customers, and profit sharing had a positive and significant effect on the decision of saving customers.

Keywords: Knowledge, Quality of Service, and Profit Sharing, Saving Decision