

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan haji pada Bank Mega Syariah Surabaya. Penelitian ini terdapat dua variabel yang terdiri dari faktor-faktor (X) dan keputusan nasabah (Y). Faktor-faktor yang digunakan pada penelitian ini antara lain faktor lokasi, faktor produk, faktor pelayanan, faktor fasilitas dan faktor promosi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuisioner yang ditujukan kepada nasabah produk tabungan haji Bank Mega Syariah di Surabaya. Dalam pengolahan data, penelitian ini menggunakan metode regresi linier sehingga dapat diketahui pengaruh dari tiap-tiap faktor terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan haji. Dengan demikian dalam penelitian ini dapat diketahui apakah faktor-faktor tersebut dapat berpengaruh atau tidak terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan haji.

Kata kunci: faktor lokasi, faktor produk, faktor pelayanan, faktor fasilitas, faktor promosi, keputusan nasabah.

ABSTRACT

This study aims to determine the factors that influence customer decisions in using Hajj savings products at Bank Mega Syariah Surabaya. This study has two variables consisting of factors (X) and customer decisions (Y). The factors used in this study include location factors, product factors, service factors, facility factors and promotion factors. Data collection techniques used are using questionnaires aimed at customers of Bank Mega Syariah Hajj savings products in Surabaya. In data processing, this study uses a linear regression method so that it can be seen the effect of each factor on the customer's decision to use the Hajj savings product. Thus in this study can be known whether these factors can influence or not on the customer's decision to use the Hajj savings product.

Keywords: location factors, product factors, service factors, facility factors, promotion factors, customer decisions.