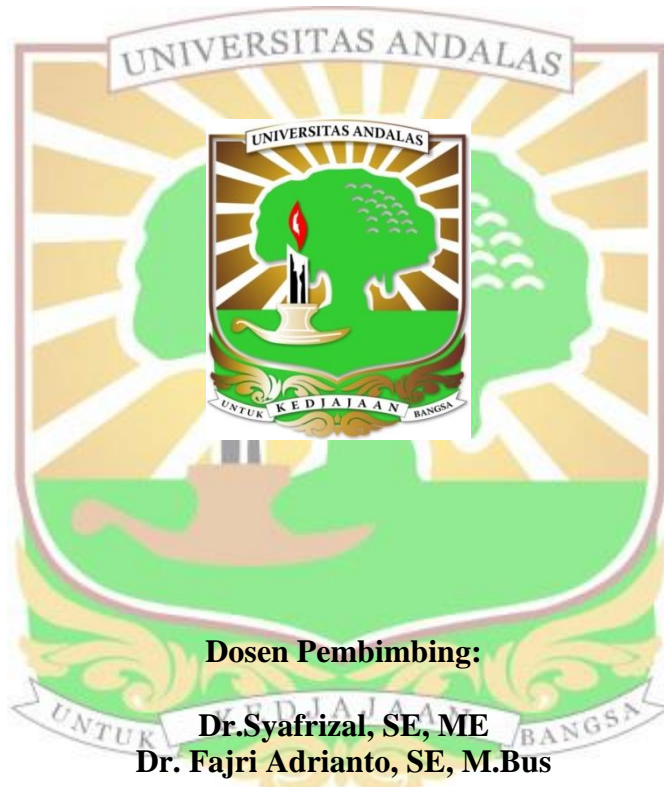


**IDENTIFIKASI FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM
MENGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN DAN SIMPANAN PADA BANK
SYARIAH**

OLEH :

MUHAMMAD IKHSAN

1320522051



PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

JULI 2017

IDENTIFIKASI FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN DAN SIMPANAN PADA BANK SYARIAH

Muhammad Ikhsan, Syafrizal, Fajri Adrianto.

ABSTRAK

Berbeda dengan periode sebelumnya, pada rentang 5 tahun terakhir ini periode 2011 – 2015 perkembangan perbankan syariah di Indonesia justru cenderung melambat dan sedikit mengkhawatirkan. Salah satu upaya yang mungkin dapat dilakukan oleh perbankan syariah adalah dengan melakukan evaluasi terhadap strategi-strategi pemasaran yang telah dilakukan selama ini. Salah satunya mengidentifikasi faktor penentu keputusan konsumen dalam menggunakan produk pembiayaan dan simpanan pada bank syariah. Dari hasil kuesioner kepada 75 orang nasabah simpanan dan 75 orang nasabah pembiayaan dan kemudian dilakukan pengolahan data menggunakan SPSS 19.0, didapat hasil yaitu faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam menentukan keputusan untuk menggunakan produk dan jasa “Pembiayaan” dan “Simpanan” pada bank syariah. Untuk produk dan jasa “Pembiayaan” faktor-faktornya adalah integritas yang baik yang ditunjukkan oleh pegawai bank syariah terhadap pembiayaan yang diberikan pada nasabah (Q18), jumlah angsuran bulanan pembiayaan yang lebih rendah pada bank syariah (Q1), discount atau potongan margin yang cukup besar saat nasabah melakukan pelunasan sebelum jatuh tempo (Q3), kemampuan tenaga pemasar bank syariah dalam menjalin komunikasi dan ikatan emosional (Q21), dan kegiatan perbankan yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip syariah Islam (Q12). Sedangkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam menentukan keputusan untuk menggunakan produk dan jasa “Simpanan” pada bank syariah adalah reputasi bank syariah (Q9), kualitas dan kenyamanan layanan yang baik yang diberikan dikantor bank syariah (Q10), kegiatan perbankan yang dilaksanakan yang sesuai dengan prinsip syariah Islam (Q1), adanya jaminan keamanan dana nasabah dari kemungkinan pembobolan sistem (Q11), dan keramahan, sopan santun pegawai bank yang cukup baik selama bertransaksi (Q16).

Kata kunci : faktor penentu keputusan nasabah, bank syariah, simpanan, pembiayaan

IDENTIFICATION OF DETERMINING FACTORS OF CONSUMER DECISIONS IN USING FINANCING AND DEPOSIT PRODUCTS IN SHARIA BANKS

Muhammad Ikhsan, Syafrizal, Fajri Adrianto.

ABSTRACT

Unlike the previous period, in the range of the last 5 years in the period of 2011 - 2015 the development of Islamic banking in Indonesia actually tended to slow down and was a little alarming. One effort that might be done by Islamic banks is to evaluate the marketing strategies that have been carried out so far. One of them is identifying the determinants of consumer decisions in using financing and savings products in Islamic banks. From the results of questionnaires to 75 deposit customers and 75 financing customers and then processing data using SPSS 19.0, the results obtained are factors that are considered important by consumers in determining the decision to use "Financing" and "Savings" products and services at the bank sharia. For "Financing" products and services the factors are good integrity shown by Islamic bank employees to the financing provided to customers (Q18), lower monthly installments of financing at Islamic banks (Q1), discounts or sufficient margin deductions large when the customer repays before maturity (Q3), the ability of marketers of sharia banks to establish communication and emotional ties (Q21), and banking activities carried out in accordance with the principles of Islamic sharia (Q12). While the factors that are considered important by consumers in determining the decision to use "Savings" products and services in Islamic banks are the reputation of Islamic banks (Q9), the quality and comfort of good services provided in the offices of Islamic banks (Q10), banking activities carried out which is in accordance with the principles of Islamic sharia (Q1), the guarantee of the security of customer funds from possible breach of the system (Q11), and the hospitality, courtesy of bank employees that are quite good during the transaction (Q16).

Keywords: determinants of customer decisions, Islamic banks, savings, financing