

ABSTRAK

Annisatul Mukhayaroh, 2024. “Faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah menggunakan layanan gadai emas Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni” Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo Dibimbing oleh Muh Ginanjar, S.E, M.M.

Skripsi ini membahas tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah menggunakan layanan gadai emas Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi preferensi nasabah menggunakan layanan gadai emas Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Populasinya yakni nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Quota Sampling dengan penentuan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melakukan pembagian kuesioner/angket kepada responden. Untuk menganalisis penelitian ini penulis menggunakan sebuah alat analisis yaitu analisis faktor, dan pengolahan data menggunakan SPSS Versi 16. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah menggunakan layanan gadai emas. Keempat faktor tersebut adalah: faktor pelayanan, faktor produk, faktor agama, dan faktor harga. Faktor-faktor tersebut berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap preferensi nasabah secara signifikan.

Kata Kunci: Agama, Harga, Pelayanan, Preferensi Nasabah, Produk

Abstract

Annisatul Mukhayaroh, 2024. *"Factors affecting customer preferences using Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni gold pawn services"* Thesis Sharia Banking Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business, Palopo State Islamic Institute Supervised by Muh Ginanjar, S.E, M.M.

This thesis discusses the factors that influence customer preferences using Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni gold pawn services. This study aims to determine what factors influence customer preferences using Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni gold pawn services. This type of research is quantitative research. The population is Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni customers. While the sampling technique in this study was Quota Sampling with a sample size of 100 respondents. Data collection techniques in this study by distributing questionnaires/ questionnaires to respondents. To analyze this research the authors used an analytical tool, namely factor analysis, and data processing using SPSS Version 16. The results of this study indicate that there are four factors that influence customer preferences using gold pawn services. The four factors are: service factors, product factors, religious factors, and price factors. These factors partially and simultaneously affect customer preferences significantly.

Keywords: Religion, Price, Service, Customer Preference, Product