

INTISARI

ANALISIS DETERMINAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK TABUNGAN MABRUR JUNIOR PADA PT BANK SYARIAH MANDIRI CABANG YOGYAKARTA

Riffa Lidianny Sujana
13/344492/SV/03008

PT Bank Syariah Mandiri pada akhir tahun 2013 telah meluncurkan produk baru untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya yang ingin menyimpan dananya untuk kebutuhan haji maupun umrah, produk baru tersebut yaitu tabungan mabrur junior. Tabungan Mabrur Junior adalah tabungan khusus untuk biaya haji dan umrah yang diperuntukkan bagi nasabah yang berusia dibawah 17 tahun dan belum memiliki KTP. Produk ini mempermudah anak di bawah 17 tahun mendapatkan nomor porsi haji, sehingga nantinya saat mencapai usia dewasa bisa berangkat haji atau umrah pada waktu yang ditentukan.

Penelitian tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor penentu keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan mabrur junior pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan menggunakan uji konkordansi Kendall, data penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada nasabah yang menggunakan produk tabungan mabrur junior. Hasil penelitian yang diperoleh adalah bahwa dalam menentukan pemilihan produk tabungan mabrur junior oleh nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta terdapat lima faktor yaitu pelayanan, fasilitas, lokasi, promosi, dan kepercayaan. Dari hasil uji konkordansi Kendall diperoleh bahwa variabel utama sampai yang terakhir adalah variabel kepercayaan, pelayanan, fasilitas, promosi dan lokasi.

Kata kunci : PT Bank Syariah Mandiri, tabungan mabrur junior, pelayanan, fasilitas, lokasi, promosi, kepercayaan, keputusan nasabah

ABSTRACT

DETERMINANT ANALYSIS OF CUSTOMER'S DECISION IN CHOOSING MABRUR JUNIOR SAVINGS PRODUCT IN PT BANK SYARIAH MANDIRI OF YOGYAKARTA SUBDIVISION

Riffa Lidianny Sujana
13/344492/SV/03008

PT Bank Syariah Mandiri had launched a new product to meet its customers' needs for hajj and umrah called mabrur junior saving. Mabrur Junior is a special saving product for hajj and umrah financing for the customers under 17 years old and have not hold the identity card yet. This product facilitates those who are under 17 years old to obtain the allocation number for hajj, so that in adult age, they can go for hajj or umrah at the specified time.

The purpose of this research is to analyze the determinant factors of customers' decision in choosing mabrur junior saving in PT Bank Syariah Mandiri of Yogyakarta Subdivision. The analysis methods used are descriptive analysis and Kendall's Concordance test methods. The data were collected from the questionnaires distribution to the customers who use mabrur junior saving. The results showed that there are 5 factors affect the customers in choosing the mabrur junior saving in PT Bank Syariah Mandiri of Yogyakarta Subdivision. The factors are service, facility, location, promotion, and trust. The results of Kendall's Concordance showed that the sequence of the most until the least affecting factors as, trust, service, facility, promotion, and location, respectively.

Keywords: PT Bank Syariah Mandiri, mabrur junior saving, service, facility, location, promotion, trust, customers' decision.