

ABSTRACT

ANALYSIS OF FACTORS THAT INFLUENCE CUSTOMER DECISIONS IN CHOOSING PT. BANK WEST JAVA AND BANTEN SYARIAH SUB-BRANCH OFFICE SINGAPARNA

By:

YUDA FIRMANSAH

Guide I : Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si.

Guide II : Wilman San Marino, S.E., M.M

This research aims to find out the factors that influence customer decisions in choosing Bank of West Java and Banten Shariah Singaporean Assistant Branch Office. The research approach used uses a qualitative descriptive approach. The population in this study is a client of PT. Bank of West Java and Banten Shariah Office of the Singaporean Assistant Branch. The data collection in this study was done with the technique of dissemination of questionnaires using convenience sampling techniques of 100 respondents. Based on the results of the analysis, social factors are the most dominant factors influencing customer decisions in choosing West Java Bank and Banten Shariah. Social influences include recommendations from friends, family, and community, which play a major role in customer purchasing decisions. Candidate customers tend to be more confident and comfortable choosing the bank recommended by the person closest to them. Psychological factors are less significant than other factors that influence customer decisions in choosing West Java Bank and Banten Shariah.

Keywords: Customer Decisions, Social Factors, Cultural Factors, Personal Factors, Psychological Factors

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PT. BANK JAWA BARAT DAN BANTEN SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU SINGAPARNA

Oleh:

Yuda Firmansah

NIM. 213404021

Pembimbing I : Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si.

Pembimbing II : Wilman San Marino, S.E., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Bank Jawa Barat dan Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna. Pendekatan penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah dari PT. Bank Jawa Barat dan Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan teknik penyebaran kuesioner menggunakan teknik *convenience sampling* sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil analisis, faktor sosial menjadi faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Bank Jawa Barat dan Banten Syariah. Pengaruh sosial termasuk rekomendasi dari teman, keluarga, dan komunitas, yang memainkan peran besar dalam keputusan pembelian nasabah. Calon nasabah cenderung lebih percaya dan merasa nyaman memilih bank yang direkomendasikan oleh orang terdekat. Faktor psikologi menjadi faktor yang kurang signifikan dibandingkan dengan faktor-faktor yang lain terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Jawa Barat dan Banten Syariah.

Kata kunci: Keputusan Nasabah, Faktor Sosial, Faktor Budaya, Faktor Pribadi, Faktor Psikologi