

ABSTRAK

Aulia Liyani. 2025. *Pengaruh pengetahuan dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan menabung di bank BSI KCP Kotabaru.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra.Naimah, M.H dan Dr.Hj.Zulfa Makiah, M.Ag

Kata kunci : *pengetahuan, kepercayaan, dan keputusan menabung*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotabaru. Pengetahuan nasabah tentang produk perbankan syariah dan tingkat kepercayaan mereka terhadap sistem serta reputasi bank menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi keputusan dalam memilih tempat menabung.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 95 responden nasabah BSI KCP Kotabaru yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung. Begitu pula dengan kepercayaan nasabah yang juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung. Secara simultan, pengetahuan dan kepercayaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di Bank BSI KCP Kotabaru.

Dengan demikian, pihak bank diharapkan dapat terus meningkatkan edukasi serta menjaga kepercayaan nasabah guna mendorong peningkatan jumlah nasabah dan loyalitas mereka.

ABSTRACT

Aulia Liyani. 2025. The influence of customer knowledge and trust on savings decisions at BSI Kcp Kotabaru bank. Thesis, Islamic Banking Study Program. Faculty of Islamic Economics and Business. Supervisors: Dra.Naimah, M.H and Dr.Hj.Zulfa Makiah, M.Ag

Keywords: knowledge, beliefs, and savings decisions

This study aims to determine the influence of customer knowledge and trust on the decision to save at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotabaru. Customers' knowledge about Islamic banking products and their level of trust in the system and the bank's reputation are important factors that can influence their decision in choosing where to save.

This research is quantitative with an associative approach. Data were collected through questionnaires distributed to 100 BSI KCP Kotabaru customers selected using purposive sampling. The data were analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS version 25.

The results show that knowledge has a positive and significant effect on saving decisions. Likewise, customer trust also has a positive and significant effect on saving decisions. Simultaneously, knowledge and trust have a significant influence on the customers' decision to save at Bank BSI KCP Kotabaru.

Therefore, the bank is expected to continue improving customer education and maintaining trust to encourage an increase in both the number and loyalty of its customers.