ABSTRAK

Oktavia, Nor Afni. 2021. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Muamalat Palangka Raya.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Dra. Hj. Faridah, M.H.I.

Kata kunci. Lokasi, Pelayanan, Pengetahuan, Produk, Promosi, Keputusan, Nasabah.

Bank muamalat palangka raya menjadi salah satu bank yang dijadikan nasabah untuk melakukan transaksi pembiayaan dan transaksi lainnya. Penelitian ini dilatar belakangi dengan tingkat persaingan antar bank yang semakin ketat serta keunggulan-keunggulan yang dimiliki antar bank tersebut. Sehingga keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah tidak terlepas dari kebijaksanaan pemasaran bank yang dipengaruhi oleh lokasi, pelayanan, pengetahuan, produk dan promosi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Lokasi, Pelayanan, Pengetahuan, Produk dan Promosi terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Muamalat Palangka Raya. Penelitian ini merupakan metode penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif melalui kuisioner yang disebarkan kepada nasabah bank muamalat palangka raya. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden, data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan SPSS Versi 22.

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa variabel Lokasi, Pelayanan, Pengetahuan, Produk dan Promosi berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Muamalat Palangka Raya.