

## ABSTRAK

Assaratul Kamilah, 2020, Pengaruh Persepsi Nasabah, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura, Pembimbing : H. Wadhan, SE. M.Si

**Kata Kunci :** *Persepsi Nasabah, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Keputusan Nasabah, BBS Mobile*

Perkembangan teknologi internet yang telah mengubah berbagai aspek kehidupan termasuk perilaku konsumen. Perilaku konsumen merupakan perbuatan yang di perhatikan oleh konsumen untuk mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk dan jasa yang di harapkan dapat memuaskan akan kebutuhan oleh konsumen tersebut. Perilaku konsumen dalam penelitian ini terdiri dari persepsi nasabah, kepercayaan, dan kualitas layanan.

Berdasarkan hal tersebut, maka ada empat permasalahan yang menjadi kajian pokok dalam penelitian ini, yaitu: *pertama*, apakah persepsi nasabah, kepercayaan, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan; *kedua*, adakah pengaruh persepsi nasabah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan; *ketiga*, adakah pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan; *keempat*, adakah pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berjenis asosiatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang berguna untuk mengukur kekuatan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dan menunjukkan arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Sumber data yang digunakan berupa data primer yang diperoleh dari hasil kuisioner yang disebarakan kepada nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yang menggunakan atau minimal mengetahui tentang *BBS Mobile*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi nasabah, kepercayaan, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Variabel persepsi nasabah berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Variabel kepercayaan berpengaruh positif dan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah. Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Sedangkan besarnya pengaruh variabel persepsi nasabah, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan adalah sebesar 48,1%.