

ABSTRAK

Wasiyatur Rohmaniyah, 2020, *Pengaruh Strategi Diferensiasi terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Lely Shofa Imama, Lc., M.S.I.

Kata Kunci : Strategi Diferensiasi, Keputusan Nasabah

Perkembangan jumlah perbankan syariah di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan jumlah perbankan syariah akan berdampak pada tingkat persaingan semakin ketat, belum lagi keberadaan lembaga keuangan lainnya yang juga memiliki fungsi yang sama sebagai lembaga intermediasi antara unit *surplus* dan unit defisit. Persaingan yang ketat membuat setiap bank harus membangun strategi pemasaran yang baik dan berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah dalam menawarkan berbagai produk-produknya. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah strategi diferensiasi. Dengan strategi diferensiasi, suatu bank dapat menciptakan keunggulan yang berbeda pada produknya sehingga lebih diminati oleh konsumen dibandingkan produk pesaing. Dalam hal ini, pengukuran strategi diferensiasi didasarkan pada tiga dimensi yaitu diferensiasi produk, diferensiasi jasa, dan diferensiasi citra.

Berdasarkan hal tersebut, maka ada tiga permasalahan yang menjadi kajian pokok dalam penelitian ini, yaitu: *pertama*, apakah diferensiasi produk, diferensiasi jasa, dan diferensiasi citra berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan.; *kedua*, variabel manakah dari strategi diferensiasi yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan nasabah memilih produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis kuantitatif korelasi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 responden dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Setelah data terkumpul, metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS Versi 23 untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang meliputi diferensiasi produk (X1), Diferensiasi Jasa (X2), Diferensiasi Citra (X3) terhadap variabel dependen yaitu Keputusan Nasabah (Y).

Dari hasil perhitungan secara simultan diperoleh nilai $F_{hitung} 24,003 > F_{tabel} 2,14$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,1$. Hal ini berarti diferensiasi produk, diferensiasi jasa, dan diferensiasi citra berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} diferensiasi citra sebesar $4,425 > t_{tabel} 1,66071$ dan koefisien regresi 0,638 lebih besar dibandingkan variabel independen lainnya sehingga variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan nasabah memilih produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan adalah diferensiasi citra.