

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah Non Muslim untuk bertransaksi di Bank Muamalat Indonesia Cabang Tanjung Balai Sumatera Utara yang terdiri dari variabel lokasi, profesionalisme pelayanan, fasilitas, serta produk.

Penelitian di lakukan di BMI Cabang Tanjung Balai Sumatera Utara kepada para nasabahnya dengan menggunakan kuesioner sebanyak 45 sampel. Hasil analisis terhadap aspek validitas dan reliabelitas tersebut menunjukkan bahwa instrument dalam penelitian ini berada dalam taraf valid (signifikan pada taraf 0,01) dan reliable (diatas 0,60). Sedangkan hasil penelitian menunjukkan bahwa : pertama, variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah Non Muslim yang ditunjukkan dengan nilai koefisien, 0,561 dengan uji t sebesar 4,519 dengan signifikansinya sebesar 0,000. Kedua, variabel profesionalisme pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah Non Muslim yang ditunjukkan dengan nilai koefisien -0,109 dengan uji t sebesar -0,848 dengan signifikansinya sebesar 0,401. Ketiga, variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah Non Muslim yang ditunjukkan dengan nilai koefisien, 0,266, dengan uji t sebesar 1,720 dengan signifikansinya sebesar 0,093. Keempat, berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah Non Muslim yang ditunjukkan dengan nilai koefisien, 0,165 dengan uji t sebesar 1,207 dengan signifikansinya sebesar 0,235.