

## **ABSTRAK**

**Intan Permana, 1302709, Pengaruh Pengetahuan Nasabah dan Citra Merek Terhadap Keputusan Menggunakan Layanan (Survei pada Nasabah Individu Layanan Giro iB Wadiah Bank Umum Syariah di Kota Bandung) di bawah bimbingan Prof.Dr.H.Agus Rahayu, M.P.**

Indonesia memiliki potensi pasar yang sangat besar untuk berbagai produk, jasa dan layanan berbasis syariah. Dari sekian banyak produk berbasis syariah yang ditawarkan, pencapaian *market share* perbankan syariah menduduki posisi paling bawah sebagai sebuah *output* pemasaran yang dapat dicapai setelah adanya pembelian. Peneliti berasumsi adanya masalah dalam keputusan menggunakan layanan. Beberapa penelitian terdahulu membuktikan bahwa pengetahuan konsumen dan citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui pengetahuan nasabah, citra merek dan keputusan menggunakan layanan. 2) Menganalisis pengaruh pengetahuan nasabah terhadap keputusan menggunakan layanan. 3) Menganalisis pengaruh pengetahuan nasabah terhadap keputusan menggunakan layanan melalui citra merek, dan 4) Menganalisis pengaruh citra merek terhadap keputusan menggunakan layanan. Kegunaan penelitian secara praktis diharapkan dapat memberikan informasi bagi tenaga pemasar Bank Umum Syariah tentang pengetahuan nasabah dan citra merek sebagai stimulus pemasaran untuk meningkatkan kinerja pemasaran.

Teknik analisis data yang digunakan *Partial Least Square* dengan jumlah sampel 96 untuk memprediksi koefisien jalur pengaruh langsung maupun tidak langsung. Hasil penelitian membuktikan bahwa: 1) Tingkat pengetahuan nasabah Giro iB wadiah adalah cukup tinggi, citra merek Giro iB wadiah cukup tinggi dan tingkat keputusan menggunakan layanan Giro iB wadiah adalah tinggi. 2) Pengetahuan nasabah berpengaruh positif dan berukuran lemah terhadap keputusan menggunakan layanan secara signifikan. 3) Pengetahuan nasabah berpengaruh positif dan berukuran mediate terhadap citra merek secara signifikan, dan 4) Citra merek berpengaruh positif dan berukuran mediate terhadap keputusan menggunakan layanan secara signifikan.

Kata kunci: pengetahuan nasabah, citra merek dan keputusan menggunakan layanan.

## **ABSTRACT**

**Intan Permana, 1302709, Customer Knowledge Influence and Brand Image Toward The Decision of Using a Service (A Survey to Individual Costumer of Giro iB Service of General Syariah Bank in Bandung City) supervised by Prof.Dr.H.Agus Rahayu, M.P.**

Indonesia has a huge market potential for various product, service and syariah-based service. From many syariah-based products offered, achievement of market share of syariah banking occupy the lowest position as a marketing output that can be achieved after the purchase. Researchers assume there is a problem in the decision to use the service. Several previous studies proved that knowledge of costumer and brand image influence on purchase decisions.

This research aims to: 1) to find out customer knowledge, brand image and the decision of using a service. 2) to analyze costumer knowledge positive effect toward the use of service. 3) to analyze costumer knowledge positive effect toward brand image, and 4) to analyze brand image positive effect toward the use to service. The use of this research practically expected to provide the information for General Syariah Bank marketers about the costumer knowledge and brand image as a stimulus to improve marketing performance.

Data analysis techniques used is Partial Least Square with a sample of 96 to predict the path coefficients influence directly or indirectly. The result of this research shows that: 1) the level of Giro iB wadiah customer knowledge is enough, the Giro iB wadiah brand image is enough and the level of demand from costumers to use the service is high. 2) costumer knowledge positive and weak effect toward the use of service is significantly. 3) costumer knowledge positive and mediate effect toward brand image is insignificantly, and 4) brand image positive and mediate effect toward the use to service is significantly.

Keyword : customer knowledge, brand image and decision of using a service