

ABSTRAK

Dunia perbankan banyak diperbincangkan akhir-akhir ini di Indonesia. Masalah uang nasabah yang disalahgunakan oleh staf eksekutif suatu bank ternama. Belum lagi masalah debt collector yang mengakibatkan tewas seorang nasabah kartu kredit. Berbagai masalah ini mengakibatkan kepercayaan masyarakat pada bank berkurang.

Pada saat ini, peneliti berkeinginan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang mendorong masyarakat untuk berani memutuskan bertransaksi dengan suatu bank tertentu dan memutuskan untuk menjadi nasabahnya. Dan pada saat ini, peneliti memfokuskan untuk melakukan penelitiannya di BCA cabang Kembang Jepun Surabaya.

Pada penelitian kali ini, hipotesis yang diambil ada dua. Yang pertama adalah adanya pengaruh variabel lokasi, promosi dan pelayanan terhadap keputusan bertransaksi di BCA Kembang Jepun. Hipotesis yang kedua adalah adanya pengaruh dominan variabel pelayanan terhadap keputusan bertransaksi di bank tersebut.

Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* untuk pengambilan datanya. *Sampling* diambil berdasarkan karakteristik tertentu, yaitu 100 orang nasabah BCA cabang Kembang Jepun yang mempunyai rekening individu lebih dari satu tahun. Pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuesioner.

Hipotesis yang pertama diuji dengan uji F, untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel bebas (lokasi (X_1), promosi (X_2) dan pelayanan (X_3)) dengan variabel terikat (keputusan bertransaksi) secara bersama-sama. Dan hasil yang didapat adalah variabel-variabel bebas tersebut berpengaruh terhadap variabel terikat. F hitung (10.454) > F tabel (2.68), maka H_0 ditolak pada *level of significance* 5%.

Hipotesis yang kedua diuji menggunakan uji t. Uji t ini untuk menguji variabel mana yang berpengaruh dominan terhadap keputusan bertransaksi yang ada. Dan hasilnya diketahui bahwa variabel pelayanan adalah yang berpengaruh dominan. X_1 hasilnya $t_{hitung} 1.482 < t_{tabel} 1.661$, X_2 hasilnya $t_{hitung} 2.632 > t_{tabel} 1.661$, X_3 hasilnya $t_{hitung} 3.646 > t_{tabel} 1.661$. Dari data yang ada dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel pelayanan berpengaruh dominan.