

- a. *Compliance* (X_1), yaitu kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip ekonomi Islam dan perbankan Islam.
 - b. *Assurance* (X_2), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka memberikan rasa aman dan percaya kepada pelanggan. Hal tersebut juga termasuk komunikasi secara verbal dan tulisan antara karyawan dan pelanggan.
 - c. *Reliability* (X_3), yaitu kemampuan untuk memiliki performa layanan yang dijanjikan, dapat diandalkan dan akurat.
 - d. *Tangible* (X_4), yaitu mencakup aspek yang terlihat secara fisik, misal peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi.
 - e. *Empathy* (X_5), yaitu kemampuan personel untuk peduli dan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan.
 - f. *Responsiveness* (X_6), yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
3. Keputusan

Keputusan nasabah bertransaksi diartikan sebagai sikap dan keyakinan nasabah untuk melakukan transaksi di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep yang tentunya telah melalui beberapa tahapan proses hingga tercapai sebuah keputusan tersebut. Perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain : Budaya (budaya, subbudaya, dan kelas sosial), sosial (kelompok referensi, keluarga, serta peran dan status sosial) dan pribadi

