ABSTRAK

Dalam hal bisnis, perbankan merupakan bisnis jasa, tentunya menuntut layanan yang prima kepada nasabah/konsumen. Apabila diberikan layanan yang baik, konsumen akan puas dan konsumen akan menjadi konsumen yang loyal. Oleh karena itu perbankan membuka layanan akhir pekan atau yang disebut weekend banking. Kehadiran layanan weekend banking ditujukan untuk melayani nasabah dan masyarakat yang memiliki aktivitas bisnis/keuangan di akhir pekan, serta nasabah dan masyarakat yang tidak memiliki kesempatan untuk melakukan transaksi pada hari kerja. Dimana peningkatan pelayanan harus disertai dengan implementasi kebijakan yang efektif dan efisien bagi perusahaan dan konsumen/nasabah. Berdasarkan paparan diatas maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul "Efektivitas Layanan Weekend Banking Syariah (Studi Preferensi Nasabah Terhadap Layanan Weekend Banking Syariah di BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Pasar Turi Surabaya).

Rumusan masalah dalam peneitian ini yaitu apakah faktor lokasi bank, faktor nama baik perusahaan, faktor produk dan pelayanan berpengaruh terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan weekend banking dan Bagaimana efektivitas layanan weekend banking Syariah di BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Pasar Turi Surabaya?.

Penelitian ini bertujuan menguji Pengaruh lokasi bank, nama baik perusahaan, produk, pelayanan dan efektivitas Layanan Weekend Banking Syariah (Studi Preferensi Nasabah Terhadap Layanan Weekend Banking Syariah di BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya). Penelitian ini dilakukan di Kantor Kas Pusat Grosir Pasar Turi Surabaya. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif. Pada penelitian ini menggunakan sampel 95 orang, tetapi dalam kuisioner yang disebar hanya 62 orang. Karena metode yang digunakan adalah analisis PLS dengan software smartPLS 3 yang tidak memerlukan sampel banyak.

Dari hasil penelitian nilai t 2.030menunjukkan bahwa faktor lokasi bank berpengaruh terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan weekend banking. Faktor nama baik perusahaan berpengaruh terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan weekend banking dengan nilai t 2,215. Begitupun dengan faktor produk berpengaruh terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan weekend banking dengan nilai t 3,289, faktor pelayanan berpengaruh terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan weekend banking sebesar t 3,503. Layanan weekend banking syariah di BRI syariah Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Pasar Turi Surabaya belum efektif dibandingkan dengan layanan BCA, karena BCA sudah menggunakan CDM/ATM.

Keyword: Efektivitas, *weekend banking*, faktor lokasi bank, faktor nama baik perusahaan, faktor produk, faktor pelayanan, faktor agama, preferensi nasabah.