





















Kedua, yaitu penelitian Ummu Sholiha, yang berjudul “Analisis Faktor Keputusan Nasabah Menabung di Perbankan Syariah (Studi pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Surabaya)”. Penelitian ini membahas tentang faktor-faktor apa saja yang dipertimbangkan oleh calon nasabah dalam menabung di perbankan syariah. Sehingga keinginan dan kebutuhan para nasabah bisa dipenuhi oleh BMI Cabang Surabaya dan kepuasan akan didapat oleh para nasabah.<sup>19</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Ruli Adlani dan Ummu Sholiha terletak pada faktor yang melatar belakangi keputusan nasabah. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian Ruli Adlani dan Ummu Sholiha terletak pada objek yang diteliti, yang mana dalam penelitian Ruli Adlani lebih global membahas tentang keputusan nasabah menabung di perbankan syariah, sedangkan penelitian ini lebih membahas tentang keputusan nasabah dalam menentukan akad pada produk tabungan iB Hasanah. Kemudian penelitian Ruli Adlani dan Ummu Sholiha menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

Ketiga, yaitu penelitian Bima Kurnia Putra, yang berjudul “Proses Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Memilih Akad Pembiayaan Kepemilikan Rumah (Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat KCI Darmo Surabaya)”. Penelitian ini membahas tentang proses pengambilan keputusan

---

<sup>19</sup> Ummu Sholiha, “*Analisis Faktor-faktor Keputusan Nasabah Menabung di Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Surabaya)*”, Skripsi (Surabaya: Jurusan Manajemen, Universitas Islam Negeri Malang, 2011)

nasabah dalam memutuskan mengambil KPR baik dari proses pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi, pengambilan keputusan, dan output yang dirasakan oleh nasabah.<sup>20</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Bima Kurnia Putra terletak pada keputusan nasabah dalam menentukan suatu akad dan penelitian ini dengan penelitian Bima Kurnia Putra sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Bima Kurnia Putra terletak pada objek yang diteliti yaitu, objek penelitian Putra adalah akad pembiayaan kepemilikan rumah, sedangkan dalam penelitian ini objek yang diteliti adalah akad pada produk tabungan iB Hasanah dan penelitian yang dilakukan oleh Bima Kurnia Putra membahas tentang proses pengambilan keputusan nasabah, sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang faktor yang melatar belakangi seorang nasabah memilih suatu akad.

Keempat, yaitu penelitian Kamila Yaumi Nurjannah, yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Tabungan pada PT. BNI Syariah Surabaya”. Penelitian ini membahas tentang pengaruh pelayanan yang terdiri dari daya tanggap, keandalan,

---

<sup>20</sup> Bima Kurnia Putra, “*Proses Pengambilan Keputusan Nasabah Bank Syariah dalam Memilih Akad Pembiayaan Kepemilikan Rumah (Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat KCI Darmo Surabaya)*”, Skripsi (Surabaya: Jurusan Ekonomi Syariah, Universitas Airlangga Surabaya, 2014)

















Bab kedua menjelaskan tentang landasan teori yang memuat tentang perilaku konsumen yang meliputi, definisi keputusan konsumen atau nasabah, faktor yang melatar belakangi keputusan nasabah menentukan suatu akad.

Pada bab ketiga ini membahas tentang deskripsi gambaran umum tentang Bank BNI Syariah Cabang pembantu Mojokerto, meliputi sejarah berdirinya, jenis-jenis produk dan operasionalnya, struktur organisasi, faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menentukan akad pada produk tabungan dan peran *customer service* bagi nasabah dalam menentukan akad.

Bab keempat, bab ini menjelaskan tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menentukan akad pada produk tabungan iB Hasanah dan juga berisi tentang akad yang lebih banyak dipilih oleh nasabah beserta alasannya.

Dalam bab kelima ini adalah bab terakhir yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran.