

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah muslim di wilayah Bandung untuk menggunakan jasa perbankan syariah. Guna mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi seorang muslim untuk menjadi nasabah bank syariah, penelitian ini menggunakan tujuh variabel yang akan diuji keterhubungannya terhadap preferensi nasabah. Ketujuh variabel tersebut terdiri dari *religion*, *service quality*, *benefit*, *promotion*, *location*, *affected opinion* (WOM), dan *bank reputation*.

Dengan menggunakan uji Korelasi *Rank Spearman*, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari tujuh variabel yang digunakan dalam penelitian, terdapat lima variabel yang mempengaruhi nasabah muslim di wilayah Bandung untuk menggunakan jasa perbankan syariah, yaitu *religion*, *location*, *bank reputation*, *benefit*, dan *service quality*. Sedangkan variabel *promotion* dan *affected opinion* (WOM) tidak terbukti mempengaruhi preferensi nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah.

Berdasarkan variabel-variabel yang berpengaruh terhadap preferensi nasabah, maka dibuatlah rekomendasi program bagi bank syariah guna menarik nasabah baru. Rekomendasi program yang diprioritaskan oleh peneliti ialah melakukan kegiatan sosialisasi ke masyarakat (khususnya ke kantor-kantor) dan memberikan *service excellence* namun tetap sesuai dengan prinsip syariah. Pemberian prioritas terhadap program tersebut dilakukan berdasarkan variabel yang paling berpengaruh, yaitu *religion* dan *bank reputation*. Pelaksanaan program yang diprioritaskan tersebut akan memberikan dampak positif bagi variabel lain, seperti *service quality*, *benefit*, *promotion*, dan *affected opinion* (WOM), yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah nasabah yang dimiliki oleh bank syariah.

Kata kunci : preferensi nasabah, perbankan syariah, nasabah muslim.