

## **ABSTRAK**

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Komunikasi Lisan Mulut terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan *Murabahah* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung” ini ditulis oleh Novi Ariana, NIM. 17401163144, Pembimbing Bapak Ahmad Budiman M.S.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin pesatnya persaingan lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia, maka perlu bagi suatu lembaga untuk memperhatikan faktor-faktor yang bisa mempengaruhi keputusan nasabah. Karena sebelum memutuskan untuk membeli atau menggunakan suatu produk, nasabah akan mempertimbangkan banyak hal. Dalam meningkatkan nasabah agar memutuskan untuk membeli suatu produk atau jasa perlu adanya meningkatkan kualitas produk yang akan ditawarkan agar dapat menciptakan citra merek yang baik dan akan membentuk suatu komunikasi dari mulut ke mulut berupa rekomendasi yang positif sehingga secara tidak langsung akan menambah calon nasabah yang memutuskan melakukan pembelian jasa atau produk di suatu lembaga.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil produk pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ?, (2) Apakah citra merek memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil produk pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ?, (3) Apakah komunikasi lisan mulut memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil produk pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ?, (4) Apakah kualitas produk, citra merek dan komunikasi lisan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil produk pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ?.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian menggunakan rumus *Slovin* dan teknik *Simple Random Sampling*. Tahap pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis kuantitatif dengan menggunakan uji statistik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan *murabahah*, (2) citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan *murabahah* dan (3) komunikasi lisan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan *murabahah*.

**Kata Kunci :** Kualitas Produk, Citra Merek, Komunikasi Lisan, Keputusan Nasabah

## ABSTRACT

Thesis with title “The Effect of Product Quality, Brand Image and Word of Mouth on Customers Decision to Take *Murabahah* Financing at Bank Syariah Mandiri, Tulungagung Sub-Branch Office” Written by Novi Ariana. NIM. 17401163144. Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Syariah Banking, State Islamic Institute of Tulungagung. Advisor: Ahmad Budiman M.S.I.

This research is motivated by the increasingly rapid competition of Islamic financial institutions in Indonesia, it is necessary for an institution to pay attention to factors that can influence customer decisions. Because before deciding to buy or use a product, customers will consider many things. In increasing customers to decide to buy a product or service it is necessary to improve the quality of the products offered in order to create a good brand image and will form word of mouth communication in the form of positive recommendations so that will indirectly add prospective customers who decide make a purchase of a service or product at an institution.

The formulation of the research: (1) Is the quality of the product has a significant influence on the customer's decision in taking *murabahah* financing products at Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ?, (2) Is the Brand Image has a significant influence on the customer's decision in taking *murabahah* financing products at Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ?, (3) Is the *Word of Mouth* has a significant influence on the customer's decision in taking *murabahah* financing products at Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ?, (4) Is the Product Quality, Brand Image and Word of Mouth has a significant influence on the customer's decision in taking *murabahah* financing products at Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ?.

The method used in this research is quantitative method. The technique used in sampling in research using the *Slovin* formula and the Simple *Simple Random Sampling* technique. The data collection stage in this research used a questionnaire. Data analysis techniques using quantitative analysis using statistical analysis.

The results of this research that (1) the quality of the product has a significant influence on the customer's decision in taking *murabahah* financing product (2) the Brand Image has a significant influence on the customer's decision in taking *murabahah* financing products (3) the Word of Mouth has a significant influence on the customer's decision in taking *murabahah* financing products and (4) the Product Quality, Brand Image and Word of Mouth has a significant influence on the customer's decision in taking *murabahah* financing products.

**Keywords:** Product Quality, Brand Image, Word of Mouth, Customer Decisions