

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung di BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung” ini ditulis oleh Nabila Bilqis Mumtaza, NIM 17401163526, pembimbing Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perbankan syariah sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari aspek kehidupan ekonominya yang berlandaskan Al-Qur’an dan As-Sunnah. Dalam kegiatan perbankan syariah, kualitas produk menjadi salah satu indikator yang mendorong bertumbuhnya jumlah nasabah pada bank tersebut. Selain itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank kepada masyarakat dapat mendorong keputusan nasabah dalam menggunakan produk-produknya. Dalam mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah, maka pihak bank harus memperhatikan kualitas produk yang dimiliki serta kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara parsial kualitas produk pendanaan, produk pembiayaan, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data-data yang diperoleh dari penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada responden yaitu nasabah BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung. Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan aplikasi *software IBM SPSS Statistics 21 Developer* versi 21.0.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa hasil uji t pada produk pendanaan, produk pembiayaan, dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung, dan pada uji F terdapat pengaruh secara simultan produk pendanaan, pembiayaan, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung.

Kata Kunci: Produk Pendanaan, Pembiayaan, Pelayanan, dan Keputusan Nasabah Menabung.

ABSTRACT

This thesis with the title "The Effect of Product and Service Quality on Customer Decisions in Saving at BRI Syariah, Tulungagung Cash Office" was written by Nabila Bilqis Mumtaza, NIM 17401163526, supervisor Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.

This research is based on the background of Islamic banking as an effort by the Muslims to underlie aspects of their economic life which are based on the Al-Qur'an and As-Sunnah. In Islamic banking activities, product quality is one of indicator that encourages the growth of the number of customers at the bank. In addition, the quality of services provided by banks to the public can encourage customer decisions in using their products. In influencing the public's decision to become a customer, the bank must pay attention to the quality of its products and the quality of services provided. The purpose of this research is to partially test the quality of funding products, financing products, and services on customer decisions in saving at BRI Syariah Cash Office Tulungagung..

This research uses a quantitative approach with associative research type. The data obtained from this study are primary data obtained from distributing questionnaires to respondents, namely customers of the BRI Syariah Bank Tulungagung Cash Office. The collected data was then analyzed using the IBM SPSS Statistics 21 Developer version 21.0 software application.

From the results of this study it was found that the results of the t test on funding products, financing products, and services had a positive and significant effect on customer resilience in saving at the BRI Syariah Cash Office Tulungagung, and in the F test there was a simultaneous influence on funding, financing, and service products. customer decisions in saving at BRI Syariah Cash Office Tulungagung.

Keywords: Funding Products, Financing, Services, and Customer Saving Decisions.