

ABSTRAK

Fahrudin. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk pembiayaan terhadap keputusan menjadi nasabah BSM Kantor Cabang Pembantu Ahmad Yani Makassar. Dibimbing oleh Muchran BL, dan Agusdiwana Suarni.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk pembiayaan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank mandiri syariah Kantor Cabang Pembantu Ahmad Yani Makassar. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSM Kantor Cabang Pembantu Ahmad Yani Makassar, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 3692 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner kemudian diolah menggunakan program SPSS 21.0 dengan cara analisis deskriptif, uji validasi dan reliability data, dan uji regresi berganda yang meliputi pada uji parsial (uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah BSM KANTOR CABANG PEMBANTU Ahmad Yani Makassar dan kualitas produk pembiayaan berpengaruh negatif signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah BSM Kantor Cabang Pembantu Ahmad Yani Makassar.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kualitas produk pembiayaan dan keputusan menjadi nasabah