

**PENGARUH PRODUK, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK SYARIAH**

(Studi Kasus pada Bank BRI Syariah KCP Singaraja Bali)

SKRIPSI

Oleh:

Rika Afriyanti

20161700231016



PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT PESANTREN KH. ABDUL CHALIM MOJOKERTO

2020

ABSTRAK

Afriyanti, Rika. 2020. **Pengaruh Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus Bank BRI Syariah KCP Singaraja Bali).** Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah. Institut KH. Abdul Chalim Mojokerto. Pembimbing: 1) Ahmad Mukhlisuddin, S.E.I, M.M .2) Ceta Indra Lesmana, S.E, M.M

Kata Kunci: Produk, Promosi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah Menabung

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank BRI Syariah KCP Singaraja. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Teknik pengambilan sampel ini dengan teknik *sampling purposive*, dengan jumlah 100 responden nasabah tabungan BRI Syariah KCP Singaraja.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa produk berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di BRI Syariah KCP Singaraja. Promosi berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di BRI Syariah KCP Singaraja. Dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di BRI Syariah KCP Singaraja. Dan dari hasil uji simultan produk, promosi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di BRI Syariah KCP Singaraja.

ABSTRACT

Afriyanti, Rika. 2020. **The Influence of Products, Promotions and Service Quality on Customers' Decisions on Saving at Islamic Banks (Case Study of Bank BRI Syariah KCP Singaraja Bali).** Thesis, Islamic Banking Study Program, Sharia Faculty. KH Institute. Abdul Chalim Mojokerto. Advisors: 1) Ahmad Mukhlisuddin, S.E.I, M.M. 2) Ceta Indra Lesmana, S.E, M.M

Keywords: *Product, Promotion, Quality of Service, Customer Decision on Saving*

This study aims to determine the effect of product, promotion and service quality on customer decisions to save at Bank BRI Syariah KCP Singaraja. This study uses quantitative research using primary data. This sampling technique used purposive sampling technique, with a total of 100 respondents of BRI Syariah KCP Singaraja savings customers.

Based on the results of data analysis conducted by researchers, it can be concluded that the product has a negative and insignificant effect on customer decisions to save at BRI Syariah KCP Singaraja. Promotion has a significant positive effect on customer decisions to save at BRI Syariah KCP Singaraja. And service quality has a significant positive effect on customer decisions to save at BRI Syariah KCP Singaraja. And from the results of simultaneous product testing, promotion and service quality together have a significant effect on customer decisions to save at BRI Syariah KCP Singaraja.

