

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHDAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU BULELENG**

Oleh

Ainun Azizah, NIM 2017041241

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menguji pengaruh pemahaman produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Buleleng. Metode pada penelitian menggunakan metode kuantitatif kausal. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Buleleng dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner dan diuji dengan analisis regresi linier berganda sebagai metode analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pemahaman produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. (3) pemahaman produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

Kata kunci: Pemahaman Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah

***THE INFLUENCE OF THE LEVEL OF PRODUCT UNDERSTANDING
AND SERVICE QUALITY ON THE DECISION TO BECOME A
CUSTOMER AT BANK SYARIAH INDONESIA BULELENG SUPPORT
BRANCH OFFICE***

By

Ainun Azizah, NIM 2017041241

Department of Management

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of examining the influence of product understanding and service quality on the decision to become a customer at Bank Syariah Indonesia Buleleng Sub-Branch Office. The research method uses causal quantitative methods. The sample used in this research was 100 respondents from customers of Bank Syariah Indonesia Buleleng Sub-Branch Office using the Accidental sampling technique. The data collection technique used in this research was through a questionnaire and tested using multiple linear regression analysis as the analysis method. The research results show that: (1) Product understanding has a positive and significant effect on customer decisions. (2) Service quality has a positive and significant effect on customer decisions. (3) product understanding and service quality have a significant influence on customer decisions.

Keywords : Product Understanding, Quality Service, Customer Decisions