

ABSTRAK

Alvenia Shintia Putri, 2021, *Implikasi Pengetahuan Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Produk Deposito Mudharabah Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN), Dosen Pembimbing: Fatati Nuryana, M.Si.

Kata Kunci: *Pengetahuan Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Memilih*

BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan merupakan lembaga keuangan berbasis syariah yang menyediakan berbagai macam produk pembiayaan salah satunya yaitu produk Deposito *Mudharabah* yang memberikan kontribusi tertinggi dalam total nominal sebesar 62,37%. Tingginya kontribusi dari produk Deposito *Mudharabah* menjadikan peneliti untuk mengkaji beberapa permasalahan diantaranya yang *pertama*, peneliti ingin mengetahui apakah terdapat pengaruh pengetahuan produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan. *Kedua*, peneliti ingin mengetahui apakah terdapat pengaruh pengetahuan produk dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan. *Ketiga*, peneliti ingin mengetahui variabel manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yang penarikan sampelnya menggunakan metode *purposive sampling*, dengan instrumen penelitian menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada nasabah yang menggunakan produk Deposito *Mudharabah* sebanyak 100 responden, dan data yang didapat dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan pengetahuan produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan dengan nilai $F_{hitung} 81,879 > F_{tabel} 2,68$. Sedangkan untuk hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa pengetahuan produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial atau individu. Hal ini dibuktikan dari variabel pengetahuan produk dengan nilai $t_{hitung} 4,558 > t_{tabel} 1,980$. Variabel kualitas pelayanan dengan nilai $t_{hitung} 7,117 > t_{tabel} 1,980$. Hal ini berarti apabila pengetahuan produk dan kualitas pelayanan baik, maka akan semakin memantapkan nasabah dalam memilih produk Deposito *Mudharabah*. Oleh karena itu, diharapkan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan dapat menyampaikan informasi lebih baik lagi kepada nasabah dan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan.