

ABSTRAK

Endang Halifatur Riskiyah, 2022, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Personal Selling Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadai (Rahn) di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pratama Bandaran Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura, Pembimbing: Lukmanul Hakim, M.E.I

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Personal Selling, Keputusan Nasabah

BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pratama Bandaran Pamekasan merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang mampu bersaing dan memiliki produk gadai (*rahn*), yang banyak diminati. Berdasarkan hal tersebut, maka terdapat tiga permasalahan yang menjadi kajian pokok dalam penelitian ini, yaitu: *Pertama*, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pratama Bandaran. *Kedua*, bagaimana pengaruh *personal selling* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pratama Bandaran. *Ketiga*, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan *personal selling* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Bandaran.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda, dan bantuan alat analisis SPSS 24. Jenis data yaitu data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah yang menggunakan produk gadai (*rahn*) di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Bandaran. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Sampling Insidental*. Pengambilan sampel ditentukan dengan rumus *Lamshow* dengan jumlah 100 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu kuesioner/angket.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa: *Pertama*, hasil uji secara parsial kualitas pelayanan memperoleh $t_{hitung} 2,495 > t_{tabel} 1,988$ dengan nilai signifikan $0,014 < 0,05$, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Bandaran. *Kedua*, hasil uji secara parsial *personal selling* memperoleh $t_{hitung} 3,225 > t_{tabel} 1,988$ dengan nilai signifikan $0,002 < 0,05$, menunjukkan bahwa *personal selling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Bandaran. *Ketiga*, hasil uji secara simultan memperoleh nilai $F_{hitung} 8,013 > F_{tabel} 3,09$ dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan *personal selling* mempunyai pengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Bandaran.