

ABSTRAK

Eka Nurul Layli, 2022, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Tabungan Tabah Dengan Minat Nasabah Sebagai Variabel Intervening*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Mdura (IAIN), Dosen Pembimbing: Mohammad Hamim Sultoni, M.A.B

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah, Minat Nasabah

Pada dasarnya unsur-unsur dari kualitas pelayanan akan menciptakan keputusan dan minat bagi para pelanggan. Kualitas pelayanan haruslah optimal dan diharapkan akan mampu memenuhi harapan pelanggan sehingga akan menciptakan keputusan dan minat perusahaan untuk menjaga kelangsungan hidup suatu perusahaan ditengah persaingan yang ketat. Penelitian ini yaitu bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah melalui minat nasabah BMT NU Cabang Tlanakan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 97 responden anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Nonprobability Sampling* dengan metode *Accidental Sampling*. Data yang diperoleh merupakan data primer yaitu jawaban responden atau kuesioner yang telah disebar. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi, uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji multikolinearitas, uji uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, uji normalitas) dan analisis jalur (*Path Analisis*).

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Pertama*, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah Produk Tabungan Tabah di BMT NU Cabang Tlanakan dengan Signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ $21,641 > 1,985$. *Kedua*, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Produk Tabungan Tabah di BMT NU Cabang Tlanakan dengan Signifikansi $(0,000) < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ $4,146 > 1,985$. *Ketiga*, Minat Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Produk Tabungan Tabah di BMT NU Cabang Tlanakan dengan nilai Signifikansi $0,000) < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ $30,409 > 1,985$. *Keempat* Minat Nasabah terbukti memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Produk Tabungan Tabah di BMT NU Cabang Tlanakan dengan menggunakan uji Sobel Test diperoleh hasil perhitungan t_{hitung} sebesar $2,3527651055 > t_{tabel}$ sebesar $0,1985$.