

ABSTRAK

Qurrotul A'yun Meylina, 2023, Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole.

Pembimbing : **Uly Mabruroh Halida, M.E**

Kata Kunci : *Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah*

Pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole mendapatkan penilaian yang baik dari para nasabahnya karena kesopanan dan keramahannya, namun disisi lain pada saat tertentu nasabah perlu menunggu karena banyaknya masyarakat yang melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole seperti pada saat pembayaran UKT mahasiswa.

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka. Dengan menggunakan desain penelitian jenis kausal, untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah di Bank Syariah Indonesia jumlah total nasabah Bank Syariah Indonesia yakni sebanyak 28.800 nasabah. Untuk penentuan sampel menggunakan rumus *slovin* sehingga diperoleh sampel yang berjumlah 100 nasabah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil uji f (simultan) diperoleh nilai $F_{hitung} (69,546) > F_{tabel} (3,090)$ dan taraf sig. $(0,000) < 0,05$. artinya variabel Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole. Sedangkan hasil uji t (uji parsial) t_{hitung} untuk variabel pengetahuan (X_1) sebesar 3,424 taraf sig. 0,001, Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} (3,424) > t_{tabel} (1,984)$ dan nilai sig. $(0,001) < 0,05$. yang berarti pengetahuan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung (Y). untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) diperoleh t_{hitung} sebesar 5,883 taraf sig. 0,000, Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} (5,883) > t_{tabel} (1,984)$ dan nilai sig. $(0,000) < 0,05$. yang berarti kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung anggota (Y). Nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini sebesar 0,582 atau 58,2%.