

ABSTRAK

Muhammad Irvan, 2023. Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah Kota Banjarmasin Menggunakan Layanan BSI Mobile. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I..

Kata Kunci: Promosi, Kualitas Layanan, Keputusan Nasabah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Perkembangan layanan *Mobile banking* di bank syariah indonesia, tidak terlepas dari masyarakat yang sudah mengerti akan teknologi dan perilaku konsumen yang dipengaruhi oleh beberapa faktor. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh parsial dan simultan dari promosi dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah Kota Banjarmasin menggunakan layanan BSI Mobile.

Penelitian adalah penelitian lapangan (*Field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi pada penelitian ini adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia berada di Banjarmasin. Sampel sebanyak 90 orang ditentukan dengan *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dokumentasi dan observasi kemudian dianalisis secara kuantitatif melalui analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan: *pertama*, promosi (0,387) dan kualitas layanan (0,328) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan BSI *Mobile* (0,387). *Kedua*, promosi dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan BSI *Mobile* (0,441 atau 44,1%).