

ABSTRAK

Risnawati. 2023. *Pengaruh Promosi Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah CPS Kebun Bunga Banjarmasin.* Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. Muhaimin S.Ag., M.A

Kata Kunci: Promosi, Pelayanan, Kepercayaan, Keputusan Nasabah Gadai Emas

Penelitian ini dilatarbelakangi karena meningkatnya jumlah nasabah gadai emas dari tahun-ketahun dengan hadirnya lembaga keuangan syariah yang menjadi jalan alternatif dalam melakukan suatu kegiatan perekonomian. Melalui pegadaian syariah memudahkan nasabah memperoleh uang tunai dengan cepat dan mudah. Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah promosi pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap keputusan nasabah Gadai Emas

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan bersifat kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian angket/kuesioner. Subjek penelitian ini adalah seluruh nasabah gadai emas PT pegadaian Syariah CPS Kebun Bunga Banjarmasin. Sampel dalam penelitian berjumlah 93 sampel menggunakan rumus *Taro Yamane* dengan teknik *purposive sampling* dan teknik analisis data menggunakan bantuan IBM SPSS Statistics Versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah ($0,755 > 0,05$) pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah ($0,731 > 0,05$) dan kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah ($3,783 > 1,986$) serta promosi pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan ($0,000 < 0,05$), secara simultan terhadap keputusan nasabah Gadai Emas di PT Pegadaian (Persero) unit pelayanan syariah CPS Kebun Bunga Banjarmasin.