

ABSTRAK

Yulita Herlina, 2019. *Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Pembiayaan Umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dra Faridah, M HI (II) Erissa Nilasari, S.P., M.P.

Kata Kunci: Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah

Penelitian ini dilatar belakangi oleh teknologi dan persaingan semakin meningkat sehingga nasabah menyukai produk yang memberikan kualitas dan prestasi yang paling baik serta dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Untuk menghadapi fenomena tersebut perbankan syariah melakukan pengembangan atau menghasilkan produk baru yaitu produk pembiayaan umrah. Produk pembiayaan umrah di Bank BNI Syariah mengalami peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya dari tahun 2016 hingga 2018, ada banyak faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah melakukan pembiayaan umrah tersebut diantaranya harga, fasilitas, kualitas pelayanan.

Penelitian ini merupakan *field research* (penelitian lapangan), bersifat kuantitatif, dengan populasi 65 orang dan teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, jadi sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 65 orang.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui dengan uji t bahwa variabel harga (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah Bank BNI Syariah dan fasilitas (X_2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di Bank BNI Syariah dan pada kualitas pelayanan (X_3) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Pada uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai $21,409 > 2,76$, bahwa harga fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.