

ABSTRAK

Lisna Ariyani, 2022, *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Pembiayaan KPR di PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin*. Pembimbing: Yusuf Asyahri, SE., ME

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya kebutuhan yang tinggi di kalangan masyarakat untuk dapat memiliki rumah, sehingga adanya produk pembiayaan KPR yang dikeluarkan oleh Bank Tabungan Negara Syariah menjadi salah satu jenis pelayanan untuk mendapatkan pinjaman dalam pemberian kredit perumahan kepada nasabahnya. Ada banyak faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan KPR tersebut diantaranya harga, kualitas pelayanan dan promosi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel harga, kualitas pelayanan dan promosi secara simultan dan parsial terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan KPR di PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket atau kuesioner dan didapatkan responden sebanyak 100 dan diolah menggunakan alat bantu SPSS 18.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa harga, kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan KPR di PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Baik secara parsial, maupun secara simultan.