

## ABSTRAK

**Siti Sofiatun Hidayati, 2022.** *Pengaruh Pengetahuan Produk, Proses Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Masyarakat dalam Memilih Pembiayaan Murabahah dan Pembiayaan Ijarah di PT Bank Syariah Indonesia KCP Penajam di Kabupaten Penajam Paser Utara.* Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas UIN Antasari Banjarmasin. Pembimbing: Yusuf Asyabri, S.E.,M.E.

**Kata Kunci:** Pengetahuan Produk, Proses Pelayanan, Kepercayaan, Keputusan Memilih Pembiayaan *Murabahah* dan Pembiayaan *Ijarah*.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh konsumen ketika memutuskan untuk menggunakan jasa tak lepas dari faktor internal dari lembaga yaitu proses pelayanan sedangkan faktor eksternal pengetahuan produk dan kepercayaan dalam menggunakan pembiayaan pada lembaga keuangan bank syariah pada BSI. Tujuan penelitian ini untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan produk, proses pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah* dan pembiayaan *ijarah* di PT Bank Syariah Indonesia KCP Penajam secara parsial dan simultan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah lapangan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Analisis data penelitian menggunakan regresi linier berganda dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dengan jumlah sampel dari masing-masing pembiayaan sebanyak 50 responden.

Hasil penelitian menunjukkan secara parsial bahwa pengetahuan produk berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah* dan pembiayaan *ijarah*. Proses pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah*. Sedangkan variabel proses pelayanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *ijarah*. Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah* dan pembiayaan *ijarah*. Adapun secara simultan bahwa pengetahuan produk, proses pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah* dan pembiayaan *ijarah*.