

## ABSTRAK

**Mihda Himayanti. 2023.** *Pengaruh Produk, Pelayanan, Dan Risiko Terhadap Nasabah Yang Mengambil Pembiayaan Consumer Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Sungai Danau Tanah Bumbu Pada Masa Pandemi COVID 19.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag.

**Kata Kunci:** Produk, Pelayanan, Risiko, Pembiayaan *Consumer*.

Pembiayaan secara umum atau *financing* merupakan pendanaan yang mendukung suatu investasi baik dilakukan untuk perorangan ataupun dengan lembaga perusahaan yang menggunakan pembiayaan. Aturan yang digunakan yaitu mengacu pada ketentuan-ketentuan Islam yaitu (Al-Quran dan Hadis). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor produk, pelayanan, dan risiko terhadap nasabah yang mengambil pembiayaan *consumer* di Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Sungai Danau Tanah Bumbu pada masa pandemi COVID 19 baik secara keseluruhan maupun secara tiap-tiap faktor.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan atau "*field research*" dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 45 responden nasabah yang mengambil pembiayaan *consumer* di Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Sungai Danau Tanah Bumbu. Variabel yang diuji dalam penelitian ini adalah produk, pelayanan dan risiko terhadap nasabah yang mengambil pembiayaan *consumer* di Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Sungai Danau Tanah Bumbu melalui uji hipotesis yaitu uji T dan uji F, serta dengan menggunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Berdasarkan hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan bahwa variabel produk, pelayanan dan risiko berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap nasabah yang mengambil pembiayaan *consumer* di Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Sungai Danau Tanah Bumbu pada masa pandemi COVID 19. sedangkan secara parsial untuk variabel produk berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap nasabah yang mengambil pembiayaan *consumer* di Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Sungai Danau Tanah Bumbu pada masa pandemi COVID 19 dan untuk variabel pelayanan dan risiko berpengaruh signifikan terhadap nasabah yang mengambil pembiayaan *consumer* di Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Sungai Danau Tanah Bumbu pada masa pandemi COVID 19.