

## ABSTRAK

**Khairunida.** 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Keputusan Masyarakat Kota Banjarbaru dalam Memilih Bank Syariah Indonesia.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. H. Sukarni, M.Ag.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Keputusan Nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebijakan merger tiga bank umum syariah menjadi Bank Syariah Indonesia yang secara teori akan memperkuat kelembagaan dan berdampak pada layanan dan kepuasan nasabah. Adanya penggabungan tiga bank Syariah BUMN ini akan berdampak pada keputusan masyarakat dalam memilih Bank hasil merger tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi Bank syariah Indonesia dan untuk mengetahui pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap keputusan masyarakat Kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis data deskriptif. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Variabel yang di uji adalah kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi, dan keputusan nasabah memilih Bank Syariah Indonesia. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi Bank Syariah Kota Banjarbaru sangat baik dan sesuai dengan harapan nasabah dan penelitian ini menyatakan bahwa secara signifikan variabel kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Kota Banjarbaru dalam memilih bank Syariah Indonesia. Adapun untuk variabel fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel keputusan masyarakat Kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia, variabel fasilitas hanya berpengaruh secara simultan terhadap variabel keputusan masyarakat Kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia.