

## ABSTRAK

**Muna Hasanah, 2022.** *Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Fahrudin, S.AB.,ME.,

**KATA KUNCI :** Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah

Perkembangan Bank Syariah di Indonesia kini mulai diperhitungkan. Salah satu cara untuk memajukan Bank Syariah adalah memenuhi kepuasan nasabah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini dilakukan di Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin dengan tujuan mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan Nasabah. Kualitas Pelayanan di sini menggunakan lima indikator variabel yaitu Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance), Daya Tanggap (Responsiveness) dan Empati (Empathy).

Berbagai tantangan guna meningkatkan keputusan nasabah perbankan syariah di Indonesia diharapkan kualitas pelayanan dan bagi hasil memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah untuk menggunakan jasa produk dari bank kalsel syariah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel valid sebanyak 97 responden. Data yang terkumpul kemudian diuji Analisis Regresi Berganda dengan menggunakan SPSS 25.0 for Windows.

Metode pengumpulan data adalah melalui kuesioner dan data dianalisis dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bagi hasil secara parsial berpengaruh secara signifikan  $0,042 < 0,05$  terhadap keputusan nasabah untuk menjadi nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang pembantu paringin, serta variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh secara parsial dengan signifikan  $0,001 < 0,05$  terhadap keputusan nasabah untuk menjadi nasabah Bank Kalsel Syariah kantor cabang pembantu paringin. Serta secara simultan bagi hasil dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dengan signifikan  $0,001 < 0,05$  dan nilai F tabel  $24.373 > 2.36$  terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa pada bank kalsel syariah kantor cabang pembantu paringin.