ABSTRAK

Dian Ayu Lestari. 2025. *Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di Baitul Maal Wat Tamwil UGT Nusantara Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Rohana Faridah, S.E., M.M.

Kata Kunci: Lokasi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya faktor lokasi dan kualitas pelayanan dalam memengaruhi keputusan nasabah untuk menabung, khususnya pada lembaga keuangan mikro syariah seperti Baitul Maal Wat Tamwil (BMT). Dalam konteks ini, BMT UGT Nusantara Banjarmasin menghadapi tantangan terkait lokasi yang kurang strategis serta perlunya peningkatan kualitas pelayanan demi menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BMT UGT Nusantara Banjarmasin baik secara simultan maupun parsial.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BMT UGT Nusantara Banjarmasin yang berjumlah 3.800 orang. Sampel penelitian sebanyak 100 responden yang diambil dengan menggunakan teknik accidental sampling. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, dan teknik analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BMT UGT Nusantara Banjarmasin. Secara parsial, lokasi dan kualitas pelayanan masing-masing berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Dengan demikian, untuk meningkatkan jumlah nasabah, BMT UGT Nusantara perlu memperhatikan strategi penempatan lokasi yang lebih strategis serta peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh.