

ABSTRAK

Tugas Akhir ini disusun oleh **Riana Ayu Natasya, NIM 3117.008**, program studi DIII Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah Pada KSPPS BMT Al-Hijrah Bukittinggi”***.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kurangnya Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Pembiayaan Murabahah pada KSPPS BMT Al-Hijrah Bukittinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas pelayanan secara parsial terhadap pengambilan keputusan Nasabah dalam Pembiayaan Murabahah.

Dalam Penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 89 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang memilih pembiayaan murabahah ada KSPPS BMT Al-Hijrah Bukittinggi . dengan teknik pengumpulan data metode kuesioner dan metode wawancara. Sedangkan teknik analisa data menggunakan analisis regresi linear sederhana yaitu: $Y = 11,926 + 0,281 X_1 + e$ dengan uji Validitas dan Reliabilitas.

Dari data keterangan pengujian uji hipotesis (uji t) dapat diketahui t hitung $3.346 > 1.987$, sehingga disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa ada “pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah”. Dari data keterangan analisis regresi linear sederhana terdapat nilai konstanta sebesar 11,926, dan nilai pada kualitas pelayanan adalah bertanda positif sebesar 0,281 sehingga dikatakan kualitas pelayanan positif terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam pembiayaan murabahah. Dari data keterangan pengujian R square dimana ketahu sebesar 0,114 atau 11,4%, yang dimana hanya dibawah 50, dan dikatakan sangat lemah, dan sisanya 88,6% dielaskan oleh variable lain yang tidak ada atau tidak diperhitungkan dalam penelitian. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam Pembiayaan murabahah.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan dan Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Pembiayaan Murabahah*