

ABSTRAK

Skripsi berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan KUR Kecil Di BSI KCP Solok Ahmad Dahlan 1 Kota Solok”** disusun oleh Willi Annisa Pitri, Nim 3322160, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan dalam pengambilan keputusan nasabah terhadap penggunaan produk pembiayaan KUR Kecil di BSI KCP Solok Ahmad Dahlan 1 Kota Solok. Masih terbatasnya pengetahuan sebagian nasabah mengenai produk pembiayaan KUR Kecil, baik terkait mekanisme, manfaat, maupun akad yang digunakan. Banyak nasabah mengambil keputusan berdasarkan informasi dari mulut ke mulut, bukan dari pemahaman yang komprehensif. Selain itu, kualitas layanan perbankan juga menjadi permasalahan, khususnya terkait proses pencairan pembiayaan yang relatif memakan waktu, meskipun dari sisi sikap petugas dinilai cukup baik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasi dan regresi untuk mengukur hubungan antar variabel. Sampel terdiri dari 67 responden dengan teknik pengambilan sampel dengan metode random sampling dan menggunakan rumus slovin. Data dianalisis menggunakan IBM SPSS 26 melalui uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), asumsi klasik (uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas), uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (uji R^2) dan uji hipotesis (uji-t dan uji-f).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan (X_1) memiliki nilai t hitung $-0,433 < 1,997$ (t tabel) dengan signifikansi 0,667, dan variabel Kualitas Layanan (X_2) memiliki nilai t hitung $4,839 > 1,997$ dengan signifikansi 0,000. Secara simultan, nilai F hitung $11,865 > 3,14$, artinya bahwa Pengetahuan dan Kualitas Layanan bersama-sama berpengaruh signifikan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,270 menunjukkan bahwa kedua variabel menjelaskan 27% variasi keputusan nasabah, sedangkan 73% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Pengetahuan, Kualitas Layanan, Keputusan Nasabah