

ABSTRAK

Indri Laila Sari: Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah di Bank Syariah Mandiri Godean

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa Gadai Emas di Bank Mandiri Syariah Godean. Penelitian ini dilakukan pada nasabah Gadai Bank Mandiri Syariah Godean dengan jumlah sampel 40 responden dan menggunakan *sampel random sampling*.

Hasil uji T hitung diperoleh pada X1 (Promosi) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa Gadai Emas di BSM Godean. X2 (Kualitas Pelayanan) juga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Hasil F hitung sebesar $19.832 > F$ tabel 3.24. dan tingkat signifikannya $0.00 < 0.05$. dengan demikian promosi (X1), kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan antara variabel independen (Promosi dan Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependen (Keputusan Nasabah). Koefisien Determinasi sebesar 51.7% sedangkan sisanya 48.3% di pengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata Kunci : Promosi, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Nasabah.