

ABSTRAK

Nama : Amelia
Nim : 200440122
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Fasilitas Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K. H Zainul Arifin

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pengetahuan dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Fasilitas Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K. H Zainul Arifin. Jenis penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, dan diolah menggunakan alat statistik SPSS 26. Metode pengumpulan data menggunakan yaitu dengan penyebaran kuesioner. Dengan sampel sebanyak 50 responden yaitu nasabah BSI KCP Stabat K. H Zainul Arifin. Metode analisis yang digunakan adalah dengan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih fasilitas pembiayaan Kredit Usaha Rakyat dikarenakan nilai t hitung tingkat pengetahuan $>$ nilai t hitung yaitu $2.113 > 0.451$ dan nilai signifikan < 0.05 yaitu $0.040 < 0.05$. Hasil dari kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih fasilitas pembiayaan Kredit Usaha Rakyat hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung $2.180 < 0.451$ dan nilai signifikan < 0.05 yaitu $0.034 < 0.05$. Secara simultan tingkat pengetahuan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih fasilitas pembiayaan Kredit Usaha Rakyat. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan uji F sebesar $0.000 < 0.05$. Untuk nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.660 atau 66% yang artinya bahwa variabel pengetahuan dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih fasilitas pembiayaan Kredit Usaha Rakyat sebesar 66%, sedangkan 34% dijelaskan pada faktor lain yang tidak berada dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Tingkat Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Nasabah

Name : Amelia
Number : 200440122
Study Program : Sharia Economics
Title : **ABSTRAK**
The Influence of Knowledge and Service on Customer Decisions in Choosing People's Business Credit (KUR) Financing Facilities at Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K. H Zainul Arifin

This research aims to determine the influence of knowledge and service on customer decisions in choosing People's Business Credit (KUR) financing facilities at Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K. H Zainul Arifin. This type of research is quantitative research, and is processed using the SPSS 26 statistical tool. The data collection method uses questionnaires. With a sample of 50 respondents, namely BSI KCP Stabat K. H Zainul Arifin customers. The analytical method used is multiple linear regression analysis techniques. The results of this research show that the level of knowledge has a positive effect on customers' decisions in choosing People's Business Credit financing facilities because the calculated t value for the level of knowledge > calculated t value is $2.113 > 0.451$ and the significant value is < 0.05 , namely $0.040 < 0.05$. The results of service quality do not have a positive and significant effect on customers' decisions in choosing People's Business Credit financing facilities, this is shown by the calculated t value of $2.180 < 0.451$ and a significant value of < 0.05 , namely $0.034 < 0.05$. Simultaneously the level of knowledge and quality of service have a significant influence on customers' decisions in choosing People's Business Credit financing facilities. This is proven by the significant value of the F test of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (R²) is 0.660 or 66%, which means that the variables of knowledge and service on customers' decisions in choosing People's Business Credit financing facilities are 66%, while 34% is explained by other factors which are not included in this research.

Keywords: Level of Knowledge, Service Quality and Customer Decisions