

ABSTRAK

Nasabah memiliki beragam pilihan dalam memilih lokasi untuk melakukan bisnis saat menggunakan layanan perbankan, oleh karena itu sangat penting untuk memahami variabel-variabel yang dapat mempengaruhi pilihan mereka. Penelitian ini melihat bagaimana *word-of-mouth*, *corporate image* dan *brand image* mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. Kuesioner didistribusikan kepada 160 responden yang merupakan nasabah Bank. Metode analisis data yang digunakan adalah smartPLS 4. Untuk pengambilan sampel yaitu menggunakan metode accidental sampling. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *word-of-mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel pilihan menjadi nasabah di Bank Sumsel Babel cabang Syariah Palembang. Selain itu variabel *Corporate image* merupakan variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah pada saat memilih Bank Sumsel Babel Cabang Palembang Syariah, dan variabel *Brand image* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap pilihan tersebut.

Kata kunci : *Word of mouth*, *Corporate image*, *Brand image*, keputusan

ABSTRACT

Customers have a variety of choices in choosing a location to conduct business when using banking services, which is why it is crucial to understand the variables that can influence their choice. This research looks at how word-of-mouth, business reputation, and brand perception influence customers' decisions to choose Bank Sumsel Babel Syariah Palembang Branch. The questionnaire was distributed to 160 respondents who were customers of the Bank. The data analysis method used is smartPLS 4. For sampling, namely using the accidental sampling method. The findings of this study showed that the word-of-mouth variable had a favorable and significant impact on the choice variable to become a client at the Sumsel Babel Bank Palembang Syariah branch. Additionally, the Corporate image variable is a variable that has a positive and significant impact on the decision to become a customer when choosing Bank Sumsel Babel Palembang Syariah Branch, and the Brand image variable also has a positive and significant impact on this choice.

Keywords : *Word of mouth, Corporate image, Brand image, decision*