

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan bertujuan untuk menguji pengaruh promosi dan kualitas pelayanan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan emas di Pegadaian Syariah OPI Mall Palembang.

Penelitian ini memiliki dua variabel independen yaitu promosi dan kualitas pelayanan dan satu variabel dependen yaitu keputusan nasabah. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Objek dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan emas di Pegadaian Syariah OPI Mall Palembang teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, dan sample dalam penelitian ini sebanyak 84 responden, setelah melakukan penelitian peneliti mendapatkan data yang dihitung menggunakan rumus *Slovin*. SPSS *versi 25* digunakan untuk menganalisis data. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis persamaan regresi liner berganda, Uji T, Uji F, dan analisis koefesien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan emas di UPS OPI Mall Palembang.

Kata Kunci : Promosi, Kualitas Pelayanan, Keputusan nasabah

ABSTRACT

Study this aim for test influence promotion and quality service beik in a manner partial nor in a manner simultaneous on decision customers choose product savings gold at the Pawnshop Sharia OPI Mall Palembang.

Stadi this own two variable independent that is promotion and quality service and one variable devenden that is decision customer. Studies shis characteristic quantitative . The object is customers savings gold at the Pawnshop Sharia OPI Mall Palembang way study data collection this use questionnaire , and sample as many as 84 respondents , after do study study get calculated data use formula slovin . SPSS version 25 worn For analyze data. Technique analysis of the data used is analysis equality multiple linear regression, T test, F test, and analysis coefficient determination .

Results this research shows that in a manner partial promotion and quality service influential significant to decision customers choose product savings gold at UPS OPI Mall Palembang

Key words : Promotion, Service Quality, Customer Decision