

ABSTRAK

Di kota Palembang terdapat banyak bank syariah yang mengaplikasikan akad *murabahah* untuk menarik minat nasabah. Salah satu bank syariah yang juga mengaplikasikan akad *murabahah* yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kayuagung. Pengambilan keputusan pembiayaan pada penelitian ini adalah pembelian. Ada banyak faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan yang salah satunya yaitu reputasi dan kualitas layanan. Masalah pokok yang muncul dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh reputasi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kayuagung? Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk *murabahah* pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kayuagung? Bagaimana pengaruh reputasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kayuagung? Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh terhadap reputasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk.

Metode Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif. Pendekatan yang digunakan adalah teori perilaku konsumen, reputasi, kualitas pelayanan dan keputusan nasabah. Penelitian ini tergolong penelitian lapangan, data dikumpulkan dengan melihat apa yang nampak, menganalisis data dan menyimpulkannya. Teknik pengumpulan data yang digunakan kuesioner.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan 1) Reputasi tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah sebesar (0,114) dan signifikan (0,310) antara reputasi terhadap keputusan nasabah. 2) Kualitas layanan Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap keputusan nasabah sebesar (0,246) dan signifikan (0,029). Dalam menggunakan produk tabungan di Bank Syariah Indonesia cabang Kayuagung. 3) Terdapat pengaruh yang signifikan antara reputasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dalam memilih produk sebesar (4,163) dengan nilai signifikansi (0,012) semakin baik kondisi reputasi dan kualitas layanan maka akan memperbesar proses keputusan nasabah untuk memilih produk di *murabahah* di Bank Syariah Indonesia.

Kata kunci: Reputasi, Kualitas layanan, *Murabahah* dan Perilaku Konsumen