

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Pada Memilih Produk Tabungan Kaffah Pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Populasi pada penelitian ini berjumlah 8.341 nasabah pengguna tabungan Kaffah Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. dengan teknik pengumpulan sampel menggunakan rumus *Hairs* sehingga sampel sebanyak 112. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada nasabah dan dianalisis dengan metode Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan dan Promosi Berpengaruh Positif Dan Signifikan Secara Parsial Terhadap Keputusan Nasabah Pada Memilih Produk Tabungan Kaffah Pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Dan Kualitas Pelayanan dan Promosi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Keputusan Nasabah Pada Memilih Produk Tabungan Kaffah Pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang

***Kata Kunci:* Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Keputusan Nasabah**

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality and promotion on customer decisions when choosing Kaffah savings products at the Bank Sumsel Babel Syariah Palembang Branch Office.

The population in this study was 8,341 customers who used Kaffah Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang savings. with a sample collection technique using the Hairs formula so that the sample was 112. Primary data was obtained from distributing questionnaires to customers and analyzed using the Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test and Hypothesis Test methods.

The results of the research show that service quality and promotion have a partial positive and significant influence on customers' decisions when choosing Kaffah savings products at Bank Sumsel Babel Syariah, Palembang Branch Office. And Service Quality and Promotion simultaneously have a positive and significant effect on Customer Decisions in Choosing Kaffah Savings Products at Bank Sumsel Babel Syariah Palembang Branch Office.

Keywords: Service Quality, Promotion, and Customer Decisions.