**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap pengambilan keputusan nasabah untuk menggunakan produk simpanan pada koperasi syariah di BMT Insan Mulia Palembang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui adakah pengaruh secara parsial dan simultan antara variabel kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap pengambilan keputusan nasabah untuk menggunakan produk simpanan. Jenis penelitian yang digunakan dalampenelitian ini adalah penelitian survei, Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan melakukan penyebaran angket yang diolah dengan bantuan SPSS Versi 23. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah produk simpanan di BMT Insan Mulia Palembang dengan jumlah sampel sebanyak 97 orang, pengambilan sampel dengan menggunakan teknik purposive sampling.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk simpanan, dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk simpanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Pengambilan Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Produk Simpanan

***ABSTRACT***

*This research is entitled the influence of service quality and product quality on customer decision making to use savings products at sharia cooperatives at BMT Insan Mulia Palembang. The purpose of this research is to determine whether there is a partial and simultaneous influence between the variables of service quality and product quality on customer decision making to use savings products. The type of research used in this research is survey research. The research method used is a quantitative method by distributing questionnaires processed with the help of SPSS Version 23. The population in this research is savings product customers at BMT Insan Mulia Palembang with a total sample of 97 people, taken sample using purposive sampling technique.*

*The results of this research show that service quality has a positive and significant effect on customers' decisions to use savings products, and product quality has a positive and significant effect on customers' decisions to use savings products.*

*Keywords: Service Quality, Product Quality, Customer Decision Making to Use Savings Products*