

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh prosedur pembiayaan, reputasi bank, dan pengetahuan nasabah terhadap keputusan menjadi nasabah pembiayaan KPR Sejahtera BTN iB di Bank Tabungan Negara KCS Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan sampel penelitian ditentukan menggunakan purposive sampling, sehingga didapatkan sampel sebanyak 120 responden. Beberapa pengujian data yang dilakukan dengan SPSS versi 26 adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis, yaitu uji t, uji f dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, prosedur pembiayaan, reputasi bank, dan pengetahuan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah pembiayaan KPR Sejahtera BTN iB. Prosedur pembiayaan mengenai persyaratan yang mudah dipenuhi dan waktu penyelesaian pembiayaan yang sesuai ekspektasi nasabah, reputasi bank mengenai layanannya yang selalu konsisten dan dapat diandalkan, serta pengetahuan nasabah mengenai proses pembelian dan kebijakan pembayaran angsuran mengenai produk KPR menjadi faktor utama dalam pengambilan keputusan. Diharapkan penelitian ini dapat membantu bank meningkatkan penawaran KPR mereka dan memberikan nasabah pengetahuan yang lebih baik tentang proses pembiayaan untuk rumah bersubsidi.

**Kata kunci:** Keputusan menjadi nasabah, KPR Sejahtera BTN iB, Pengetahuan nasabah, Prosedur pembiayaan, Reputasi bank.

## ABSTRAK

*This research aims to determine and analyze the influence of financing procedures, bank reputation, and customer knowledge on the decision to become a KPR Sejahtera BTN iB financing customer at Bank Tabungan Negara KCS Palembang. The method used in this research is a quantitative method with the research sample determined using purposive sampling, so that a sample of 120 respondents was obtained. Some of the data tests carried out with SPSS The version 26 are validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests, and hypothesis tests, namely the t test, f test and coefficient of determination test (R<sup>2</sup>).*

*The results of the study indicate that partially and simultaneously, financing procedures, bank reputation, and customer knowledge have a significant effect on the decision to become a customer of KPR Sejahtera BTN iB financing. Financing procedures regarding easy-to-fulfill requirements and financing completion times that meet customer expectations, the bank's reputation regarding its services that are always consistent and reliable, and customer knowledge regarding the purchasing process and installment payment policies regarding KPR products are the main factors in decision making. It is hoped that this study can help banks improve their offerings and provide customers with better knowledge of the financing process for subsidized housing.*

**Keywords:** *Bank reputation, Customer knowledge, Decision to become a customer, Financing procedures, KPR Sejahtera BTN iB.*