

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *sharia compliance*, kualitas layanan, dan produk terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah. Objek penelitian ini adalah Bank BNI Syariah KC Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan jenis data yang digunakan adalah data primer. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang nasabah. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *convenience sample* di mana pengambilan sampel didasarkan kemudahan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan penyebaran kuesioner pada nasabah bank BNI Syariah KC Yogyakarta. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah PLS dengan software SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Sharia compliance* berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih Bank BNI Syariah KC Yogyakarta dengan nilai *p-values* sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil daripada 0,05. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah dengan nilai *p-values* sebesar 0,001 yang berarti lebih kecil daripada 0,05. Produk berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah dengan nilai *p-values* sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil daripada 0,05.

Kata Kunci : *Sharia Compliance*, Kualitas Layanan, Produk, Keputusan Nasabah

ABSTRACT

This research aims to find out the influence of sharia compliance, the quality of service and product toward the customer decision in selecting sharia banks. The object of this research was BNI Syariah Branch Office Yogyakarta. The research type used in this research was quantitative and the type of data used was primary data. The samples selected in this research were 100 customers. The sample collection technique in this research was convenience sample in which the sample collection was conducted based on practicality. The data collection in this research was taken by distributing questionnaires to the customers of BNI Syariah Branch Office Yogyakarta. The analysis tool employed in this research was PLS using SmartPLS 3.0 software. The research results show that sharia compliance has positive influence toward customer decision in selecting BNI Syariah Branch Office Yogyakarta with the p-values of 0.000 meaning that it is smaller than 0.05. The quality of service has a positive and significant influence toward customer decision in selecting sharia banks with the p-values of 0.001 meaning that it is smaller than 0.05. Product has a positive and significant influence toward customer decision in selecting sharia banks with the p-values of 0.000 meaning that it is smaller than 0.05.

Keywords: Sharia compliance, quality of service, product, customer decision