

## ABSTRAK

BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya merupakan salah satu lembaga keuangan yang dilakukan dengan akad yang memiliki konsekuensi duniawi dan ukhrowi, karena akad dilakukan berdasarkan hukum islam (Syariah Islam). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan *muḥārabah* di BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya. Kualitas produk, kualitas layanan, dan keputusan nasabah merupakan satu kesatuan yang sulit dipisahkan, karena kualitas produk dan layanan yang diberikan suatu perusahaan berpengaruh langsung terhadap keputusan nasabah.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan *muḥārabah* di BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya. Untuk mengetahui hal tersebut maka digunakan analisis regresi berganda dengan uji F dan uji t. jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 109 nasabah. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner. Sedangkan untuk pengujian instrument menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian yang diolah dengan program SPSS versi 19.00 menunjukkan bahwa hasil perhitungan secara simultan di peroleh  $F_{hitung} (40.732) > F_{tabel} (3,082)$ . Sedangkan Dari uji parsial diperoleh untuk kualitas produk  $t_{hitung} (4,868) > t_{tabel} (1,983)$ , dan untuk kualitas layanan  $t_{hitung} (5,560) > t_{tabel} (1,983)$

Berdasarkan hasil penelitian yang diolah dengan SPSS versi 19.00 bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan *muḥārabah* di BPRS Karya Mugi Sentosa. Sedangkan kualitas layanan juga berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan *muḥārabah* di BPRS Karya Mugi Sentosa