

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *word of mouth*, kualitas layanan, dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah pembiayaan murabahah. Objek penelitian ini adalah nasabah pada pembiayaan murabahah pada BPRS Kotabumi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian survei yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada nasabah pembiayaan Murabahah pada BPRS Kotabumi di Lampung Utara. Sampel yang dipilih sebanyak 74 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling* dan dianalisis dengan bantuan aplikasi SPSS dengan software IBM SPSS Statistic versi 20. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan ketiga variabel independen yaitu *word of mouth*, kualitas layanan dan kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan.

Kata Kunci : *Word Of Mouth*, Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Keputusan Nasabah.

ABSTRAC

The research purpose to examine the influence of word of mouth, service quality, and product quality on Murabaha financing customers decisions. The object of the research is the customer on Murabaha financing at BPRS Kotabumi. The type of research is survey research that uses a quantitative approach. The techniques of Data collection used questionnaires and distributed to Murabahah financing customers at BPRS Kotabumi in North Lampung. The selected samples were 74 respondents which are selected using purposive sampling method and analyzed with SPSS application assistance with IBM SPSS Statistic version 20. According to the results of the research that the three independent variables of word of mouth, service quality and product quality have a positive and significant impact on customer financing decisions.

Keywords: *Word Of Mouth, Service Quality, Product Quality, Costumer Decisions.*