

## ABSTRAK

Investasi emas pada saat ini cukup banyak diminati oleh masyarakat, salah satu alasannya karena emas tidak terdampak inflasi sehingga meminimalisir resiko kerugian dan investasi emas mudah untuk didapat dan mudah untuk dijual kembali. Bank syariah dapat dijadikan salah satu alternatif yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk melakukan investasi emas. Layanan yang paling banyak diminati oleh nasabah yang tersedia di Bank syariah adalah layanan pembiayaan cicilan emas. Tetapi, walaupun banyak nasabah yang memiliki ketertarikan terhadap investasi emas disisi lain nasabah secara umum tetap memiliki pertimbangan lain dalam mengambil keputusan untuk memilih produk tabungan emas. Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan pengetahuan produk terhadap pembiayaan murabahah cicilan emas di Bank XYZ (Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cirendeui). Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, kuisisioner yang disebarakan secara online. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 84 nasabah cicil emas tahun 2017-2021. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah pembiayaan murabahah cicilan emas di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cirendeui, tidak adanya pengaruh promosi terhadap peningkatan jumlah nasabah pembiayaan murabahah cicilan emas di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cirendeui, dan terdapat pengaruh pengetahuan produk terhadap peningkatan jumlah nasabah pembiayaan murabahah cicilan emas di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cirendeui.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Pengetahuan Produk, Pembiayaan Cicilan Emas.**