

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dan besarnya pengaruh variabel eksogen kualitas produk, pelayanan, dan promosi terhadap keputusan nasabah (variabel endogen) dalam mengambil pembiayaan KPR Syariah Bersubsidi. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah yang telah mengambil pembiayaan KPR Syariah Bersubsidi pada tahun 2019-2021. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner ke 103 responden dan sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah metode kuantitatif SEM-PLS dengan cara mendistribusikan kuesioner dan mengolah data dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Namun, pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi Bank BTN Syariah KCS Jakarta Pasar Minggu dalam meningkatkan variabel yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah atas pembiayaan KPR Syariah Bersubsidi.

**Kata Kunci: Kualitas Produk; Pelayanan; Promosi; Keputusan Nasabah**