

**ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK  
DAN *WORD OF MOUTH (WOM)* TERHADAP PENGAMBILAN  
KEPUTUSAN MENJADI NASABAH**

(Studi Pada Unit Layanan Modal Mikro (UlaMM) Syariah Lubuk Buaya PT. PNM  
(Persero) Cabang Padang)

TESIS



**PROGRAM STUDI S2 MEGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**JULI 2017**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, produk dan *word of mouth (WOM)* terhadap pengambilan keputusan menjadi nasabah di UlaMM Syariah Unit Lubuk Buaya Padang. metode analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah Analisis model persamaan structural (structural equation modeling)/SEM dengan menggunakan bantuan program Smart PLS 2.0. penelitian ini menggunakan responden seluruh nasabah UlaMM Syariah unit Lubuk Buaya sebanyak 87 orang. Variabel bebasnya terdiri dari Kualitas Pelayanan (X1), Produk (X2), dan *Word of Mouth (WOM)* (X3), sedangkan variabel terikatnya adalah Pengambilan Keputusan menjadi Nasabah (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan , Produk, dan *Word of Mouth (WOM)*, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Pengambilan Keputusan menjadi Nasabah UlaMM Syariah Unit Lubuk Buaya. Namun *WOM* memiliki pengaruh negative terhadap Pengambilan Keputusan menjadi Nasabah.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Produk, Word of Mouth (WOM) dan Keputusan menjadi Nasabah**

