

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KEUNGGULAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT KCU PALEMBANG

Siti Nadila

Nim. 1730603296

Email: sitinadila1910@gmail.com

Universitas Islam Negeri Raden Fatah

Palembang, 2021

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Produk (X2) dan Keunggulan Produk (X3) terhadap Kepuasan (Y) nasabah pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif melalui penyebaran kuesioner yang ditunjukkan kepada nasabah Bank Muamalat KCU Palembang pada tahun 2021. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, kemudian data yang diperoleh diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 21. Analisis meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis.

Hasil penelitian secara persial menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Keunggulan Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Keunggulan Produk