

ABSTRAK

Anjas Sutiawan Maulana, 2023. Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk, dan Layanan Digital Tarik Tunai Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI *Mobile* (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Demang). **Skripsi**. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang. Pembimbing I Mufti Fiandi, M.Ag, Pembimbing II Fakhrina, S.E., M.Si.

Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk, inovasi produk dan layanan digital tarik tunai digital terhadap kepuasan nasabah BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia Palembang KCP Demang. Metode kuantitatif digunakan pada penelitian ini. Teknik *non-probability sampling* digunakan & melibatkan 93 responden. Responden menerima kuesioner untuk pengumpulan data. Hasil penelitian diolah menggunakan program SPSS versi 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk (X1) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,321 > 1,986$) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah, Inovasi Produk (X2) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,249 > 1,986$) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah, Layanan Digital Tarik Tunai (X3) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,022 > 1,986$) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa seluruh variabel Kualitas Produk (X1), Inovasi Produk (X2) dan Layanan Digital Tarik Tunai (X3), secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah pengguna BSI *Mobile* pada BSI KCP Palembang Demang.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Inovasi Produk, Layanan Digital Tarik Tunai, dan Kepuasan Nasabah.