

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang**”. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh variabel keunggulan produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Produk Unggulan yang ditawarkan oleh Bank Sumsel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang yaitu produk tabungan kaffah dan tabungan rofiqoh. Tabungan kaffah diunggulkan pada pelayanannya, dan tabungan rofiqoh diunggulkan karena jumlah nasabahnya.

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data yaitu angket (kuisisioner) dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan responden sebanyak 100 orang. Sedangkan Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, koefisien korelasi dan ordinary least square (OLS) dengan menggunakan EViews 9.

Hasil penelitian yang dilakukan menggunakan EViews 9 yaitu variabel keunggulan produk (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, begitupun untuk variabel penerapan nilai islam (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Keunggulan Produk, Penerapan Nilai Islam dan Kepuasan Nasabah