

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Wadiah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang baik secara parsial maupun secara simultan. Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh dari hasil pengisian kuisioner kepada 100 responden. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melalui kuisioner menggunakan skala likert. Metode analisis data yang digunakan meliputi analisis deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial pengaruh Keunggulan Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sedangkan secara simultan pengaruh Keunggulan Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan tabel Uji Simultan F, dihasilkan F hitung sebesar 13.090 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang nilainya di bawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu Keunggulan Produk Tabungan Wadiah dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap Kepuasan Nasabah.

Kata kunci : Keunggulan Produk, Tabungan Wadiah, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Waidah Savings Product Excellence and Service Quality on Customer Satisfaction of Bank Sumsel Babel Syariah Sub-Branch UIN Raden Fatah Palembang both partially and simultaneously. The data used in this study are primary data obtained from the results of filling out questionnaires to 100 respondents. The data collection method in this study was through a questionnaire using a Likert scale. The data analysis methods used include descriptive analysis, data quality test, classical assumption test, multiple regression analysis and hypothesis testing.

The results of this study indicate that partially the effect of Product Excellence and Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, while simultaneously the effect of Product Excellence and Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, based on the Simultaneous F Test table, the resulting F count is 13,090 with a probability of 0.000 whose value is below 0.05. This shows that all independent variables, namely product excellence and service quality, have a positive and significant effect on customer satisfaction. This shows that all independent variables, namely Wadiah Savings Product Excellence and Service Quality, have a significant effect simultaneously (together) on Customer Satisfaction.

Keywords: *Product Excellence, Wadiah Savings, Service Quality, Customer Satisfaction*