

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR KAS JUANDA CIPUTAT)

AHMAD MUSTHAFA KAMAL

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74246&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAKSI

Ahmad Musthafa Kamal , Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati Jakarta). Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Agama Islam Universitas Muahammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Pekembangan bank syariah di dunia maupun di Indonesia saat ini cukup pesat. Dengan menggunakan sistem yang berlandaskan Al-Quran dan Assunnah untuk melayani nasabahnya. Hal ini yang mereka tidak temukan pada bank konvensional. Sehingga, produk yang ada di bank syariah jauh dari hal ? hal yang dilarang oleh ajaran islam serta pelayanan yang berasal dari hati yang tulus uuntuk memberikn kepuasan kepada nasabah yang seperti nasabah inginkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang diperoleh dari penyebaran angket kuesioner dan dari bank. Selain itu, data diperoleh melalui wawancara dan library reseach. Subjek penelitian ini adalah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati Jakarta. Populasi seluruh nasabah perorangan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati, pengambilan sampel sebanyak 50 responden nasabah dengan menggunakan rumus slovin dan diperkuat dengan teori. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik probability sampling dengan menggunakan cara simple random sampling. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk Promosi (X2) dan variabel dependen Kepuasan nasabah (Y). Dari hasil analisis dengan tingkat signifikansi 5% menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah secara parsial maupun simultan. Dalam penellitian ini variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen sebesar 64.00% sedangkan 36,00% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.