

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI

## **Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji (Studi Kasus Bank DKI Syariah Cabang Wahid Hasyim Jakarta Pusat)**

Tiar Umari Ar Rasyid

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=75727&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui yang mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan nasabah tabungan haji di Bank DKI SYARIAH, khususnya di cabang.

Faktor yang akan dianalisis diantaranya adalah Kualitas produk dan kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah sebagai variabel independen.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non probability sampling, dengan menyebar kuesioner kepada responden dan menggunakan teknik purposive sampling. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 99,70 responden yang pernah melakukan tabungan haji. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan tingkat signifikansi 0,05. Metode analisis yang digunakan yaitu metode kuantitatif diantaranya uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, koefisien determinasi, uji F, uji t dengan alat analisis SPSS 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji Pada Bank DKI Syariah Cabang Wahid Hasyim.  $0.000 < 0.05$ . Hal ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Syariah  $0.000 < 0.05$ . Hal ini menyatakan bahwa Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan produk tabungan Haji di Bank DKI Syariah  $0.000 < 0.05$ . Secara bersama-sama variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh simultan terhadap keputusan penggunaan tabungan Haji, dapat dilihat bahwa nilai F hitung pada sebesar 53.773 dengan tingkat signifikansi 0.000 (kurang dari 0,05).