Perpustakaan >> Abstrak

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan Haji Indonesia (Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Dewi Sartika 2)

Fitri Annisa

Deskripsi Lengkap: http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=77743&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada tabungan haji Indonesia, pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada tabungan haji Indonesia, serta untuk menguji bagaimana pengaruh yang diberikan dari kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada tabungan haji Indonesia secara simultan.
Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif.Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner sesuai jumlah sampel yaitu sebanyak 95 orang dengan sasaran nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Dewi Sartika 2.Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda dengan Uji t, Uji f & Uji Koefisien Determinasi (R2).Olah data pada penelitian ini dengan menggunakan Microsoft Excel dan SPSS 25.
Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variable kualitas layanan berpengaruh secara positifdan signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini dibuktikan dengan nilai hasil thitung sebesar 7,020 > ttabel 1,986. Secara parsial, variabel kualitas produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini dibuktikan dengan nilai sig 0,701 > 0,05 dan thitung 0,385 < ttabel 1,986, serta variabel kualitas layanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung 3.838> F tabel 3,09.