

ABSTRAK

Muhammad Abdi Putra, 2022. “*Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru*”. Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: Hariyanto, S.E., M.M.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Penerapan Nilai Islam, Tingkat Kepuasan Nasabah*

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai islam secara parsial dan simultan terhadap tingkat kepuasan nasabah, serta variabel mana yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di BSI KCP Kotabaru.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *field* research yang bersifat deskriptif kuantitatif, peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Kotabaru, sedangkan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Alat analisis yang digunakan untuk menguji data adalah analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui: *pertama*, uji parsial menyatakan bahwa variabel kualitas (X_1) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sedangkan penerapan nilai islam (X_2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah. *Kedua*, uji simultan menyatakan bahwa variabel kualitas produk (X_1) dan penerapan nilai islam (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan nasabah. *Ketiga*, Variabel yang memberikan pengaruh paling besar terhadap tingkat kepuasan nasabah adalah variabel penerapan nilai islam.