

ABSTRAK

Mona yuliana 2021. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Tabungan iB Hijrah Prima Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Barabai.* Skripsi, program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, Pembimbing Dra. HJ, Fithriana Sarqawie M.HI.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah, Bank Muamalat.

Pada perbankan kepuasan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana hal tersebut merupakan aspek strategis memenangkan persaingan dalam mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas. Kepuasan nasabah ditentukan dari kualitas pelayanan dan produk yang dikehendaki oleh nasabah, sehingga jaminan kualitas pelayanan dan produk, menjadi utama bagi perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dan kualitas produk tabungan iB Hijrah Prima secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Barabai. Sampel yang digunakan sebanyak 49 responden, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : *pertama* : variabel kualitas layanan tidak berpengaruh secara parsial. Sedangkan variabel kualitas produk taungan iB Hijrah menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Barabai. *Kedua*: Secara simultan variabel kualitas layanan dan kualitas produk tabungan iB Hijrah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Barabai.