

ABSTRAK

Wirda. 2022. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BSI Easy Wadi'ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. Syaugi, S. Ag., MA. (I)

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh jumlah nasabah produk tabungan BSI Easy Wadi'ah sebagai produk unggulan yang banyak diminati oleh nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan BSI Easy Wadi'ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan pendekatan kuantitatif. Metode yang menekankan analisisnya pada data-data *numerikal* (angka) yang diolah dengan statistika. Kemudian dianalisis dengan menggunakan teori-teori yang berkaitan dengan kualitas produk dengan indikator: *performance* (kinerja), *reliability* (kehandalan), *features* (fitur), konsistensi, *durability* (daya tahan), desain, dan indikator kepuasan nasabah: sering menggunakan produk, menggunakan kembali jasa produk, loyal terhadap produk tersebut, dan memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan BSI Easy Wadi'ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1 dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $10,983 > 1,66071$ dan memberikan kontribusi sebesar 55,2%.