

ABSTRAK

Fatmawarti Annisa. 2024. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Naimah, M. H.

Kata Kunci: Kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan yang merupakan diantara faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Dalam konteks perbankan, kepuasan nasabah merupakan unsur penting dan sangat diperlukan dalam memenangkan persaingan bisnis dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. Termasuk pada Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan yang merupakan bank syariah yang masih bertahan di Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan secara simultan dan parsial.

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 responden yang dipilih dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan: Pertama, secara parsial berdasarkan pada hasil uji t masing-masing variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan. Dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan. Kedua, berdasarkan pada hasil uji F secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan.