ABSTRAK

Noorhidayanti 2021, *"Pengaruh Pelayanan Prima, Kualitas Produk, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1".* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) H. Badrian, S.Ag., M.Ag. (II) Hariyanto, S.E., M.M.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kualitas Produk, Nilai Pelanggan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan prima yang diberikan karyawan, kualitas produk yang dimiliki, serta nilai pelanggan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel pelayanan prima, kualitas produk, dan nilai pelanggan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu pembagian angket kuesioner kepada nasabah dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan: *Pertama*, pelayanan prima, kualitas produk, dan nilai pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 dengan nilai f_{hitung} 7,399 > f_{tabel} 2,70 dan tingkat signifikan (0,000 < 0,05). *Kedua*, secara parsial berdasarkan hasil uji t variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 dengan nilai t_{hitung} 3,609 > t_{tabel} 1,660 dan tingkat signifikan (0,000 < 0,05).