

ABSTRAK

Sri Wulandari, 1740115392, 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Dosen Pembimbing: Ahmad Budiman. S.HI., M.SI.

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan Syariah. Peran bank syariah memajukan sektor riil adalah nilai tambah. Pelayanan sangat penting dilakukan pada sektor perbankan khususnya perbankan syariah. Selain pelayanan yang baik produk yang berkualitas juga berperan penting terhadap kepuasan nasabah. Operasional perbankan syariah sebagai menghimpun dan menyalurkan dana harus memastikan sebuah sistem yang adil, khususnya pada sistem *profit loss sharing* (bagi hasil). Bagi hasil inilah yang membedakan anantara lembaga keuangan syariah dan non syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung?, 2) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung?, 3) Apakah tingkat bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung?, 4) Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat bagi hasil bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung?

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Jenis yang digunakan adalah analisis asosiatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuesioner (data primer). Sedangkan teknik yang pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability smpling*. Kategori yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, dan tingkat bagi hasil berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, secara menyeluruh bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat bagi hasil secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Bagi Hasil, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Sri Wulandari, 1740115392, 2019. The Influence of Service Quality, Product Quality, and Profit Loss Sharing Level on Customer Satisfaction at Tulungagung Branch Office of Mandiri Islamic Bank. Thesis. Islamic Banking Department, Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic Institute of Tulungagung. Advisor: Ahmad Budiman. S.HI., M.SI.

Islamic bank is a bank system that is based on the principles of Islamic. The principles are contract rules between bank and other side for fund saving and or finance of business activity, or the other activity based on Sharia. Islamic bank's role for developing real sector is an added value. Service is important for banking, especially Islamic banking. Not only good service but also high quality product also plays important role to customer's satisfaction. As a fund accumulation and channelization, Islamic banking operational must ensure a fair system, especially at profit loss sharing system. The profit loss sharing is differentiation between Islamic banking and conventional banking.

The purpose of this study is to analyze the influence of service quality, product quality, and profit loss sharing level on customer satisfaction at Tulungagung Branch Office of Mandiri Islamic Bank. Whereas problems of the study are 1) Is service quality influential on customer satisfaction at Tulungagung Branch Office of Mandiri Islamic Bank?, 2) Is product quality influential on customer satisfaction at Tulungagung Branch Office of Mandiri Islamic Bank?, 3) Is profit loss sharing level influential on customer satisfaction at Tulungagung Branch Office of Mandiri Islamic Bank?, 4) Are service quality, product quality, and profit loss sharing level influential on customer satisfaction at Tulungagung Branch Office of Mandiri Islamic Bank?

Approach of the study is qualitative study, using associative analysis. The data was collected by questionnaire (primer data). Probability sampling is used as a sampling technique by Simple Random Sampling Category because the sample members of the population are randomly selected without knowing strata of the population.

The research findings show that variable of service quality has a positive relationship towards customer satisfaction at Tulungagung Branch Office of Mandiri Islamic Bank, product quality has a positive relationship towards customer satisfaction at Tulungagung Branch Office of Mandiri Islamic Bank, profit loss sharing level has a positive relationship towards customer satisfaction at Tulungagung Branch Office of Mandiri Islamic Bank, and service quality, product quality, and profit loss sharing level has a positive relationship towards customer satisfaction at Tulungagung Branch Office of Mandiri Islamic Bank

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Profit Loss Sharing, Customer Satisfaction*