

## **ABSTRAK**

### **“Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah” (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri cabang Patal Palembang)**

**Oleh :**

**Nova Purnama Sari**

**2015.01.034**

Tujuan penelitian ini adalah untuk bagaimana mengetahui pengaruh tingkat kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Palembang.

Penelitian ini menggunakan Metode dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Patal Palembang. Adapun uji analisis data yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Normalitas, Uji Korelasi, Uji Regresi Berganda, Uji determinasi  $R^2$ , Uji T, dan Uji F, yang dihitung dengan metode SPSS.

Hasil analisis pada penelitian ini juga menunjukkan besarnya dukungan variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) yang ditunjukkan dari nilai R Square sebesar 0,973, hal ini berarti variabel kualitas pelayanan tersebut secara simultan (bersama-sama) memberikan dukungan sebesar 97,3% sedangkan sisanya sebesar 2,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan Variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dari tabel koefisien diperoleh nilai  $t_{hitung}$  4.929 yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4.929 > 1.66055$ ) dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

## **ABSTRACT**

### **“Effect of Service Quality and Product Quality Levels on Customer Satisfaction” (Case Study of PT. Bank Syariah Mandiri branch of Patal Palembang)**

**Oleh :**

**Nova Purnama Sari**

**2015.01.034**

The purpose of this study was to determine the effect of the level of service quality and product quality partially and simultaneously on customer satisfaction at PT. Bank Syariah Mandiri Palembang.

This research uses a quantitative approach method. In this study the technique of data coagulation in this study is by distributing questionnaires to customers of independent Islamic banks in Palembang branch. As for the data analysis test used is the validity test, reliability test, normality test, correlation test, multiple regression test, determination test ( $R^2$ ), T test, and F test, which is calculated by the SPSS method.

The results of the analysis in this study also showed the amount of support for service quality variables (X1), and Product Quality (X2) as indicated by the R Square value of 0.973, this means that the service quality variables simultaneously (together) provided support of 97,3% while the remaining 2.7% is influenced by other variables not examined in this study. While the service quality variable on customer satisfaction from the coefficient table obtained the value of t arithmetic 4.929 which means  $t_{\text{arithmetic}} > t_{\text{tabel}}$  ( $4.929 > 1.66055$ ) with a significant value of  $0.000 < 0.05$  then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted meaning that partially there is a significant positive influence between quality service to customer satisfaction.