

## **ABSTRAK**

**TITI HARDIANTI. 105 250 194 14. 2018.** *Pengaruh keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Kecamatan Sape Kabupaten BIMA.* Dibimbing oleh Dr. H. Sirajuddin, S.E., M.Si, dan Dr. H. Syahrudin Yasen, SE., MM

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Kecamatan Sape Kabupaten BIMA.

Penelitian ini berlangsung 2 bulan. Teknik pengumpulan sampel dilakukan dengan menggunakan kuesioner atau angket dengan jumlah sampel 90 orang dengan 3 variabel, yaitu 2 variabel bebas berupa keragaman produk dan kualitas pelayanan dan variabel terikat berupa kepuasan nasabah. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di Bank BNI Syariah cabang pembantu kecamatan sape, dengan menggunakan rumus slovin maka menghasilkan sampel sebanyak 90 sampel. Selanjutnya data yang diperoleh melalui instrumen tersebut kemudian diolah melalui aplikasi SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga keragaman produk dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah .

**Kata Kunci : Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.**