

ABSTRAK

LILI ARNILA 105 25 014714 Judul Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Tabungan Berencana Terhadap Kepuasan Nasabah. Dibimbing oleh **AGUSSALIM HARANG** dan **HASANUDDIN**.

Salah satu fungsi bank sebagai intermediasi keuangan adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan.

Prinsip simpanan dikenal dengan istilah *Al-Wadiah*, yang maknanya adalah perjanjian antara pemilik barang (termasuk uang), dimana pihak penyimpan bersedia menyimpan dan menjaga keselamatan barang yang dititipkan kepadanya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan produk tabungan berencana terhadap kepuasan nasabah pada BTN Syariah Cabang Slamet Riyadi Makassar.

Untuk menguji pengaruh tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan penelitian ini berlangsung 2 bulan. Teknik pengumpulan sampel dilakukan dengan menggunakan kuesioner atau angket dengan jumlah 60 orang dengan 3 variabel, yaitu 2 variabel bebas berupa kualitas pelayanan (X1) dan produk tabungan (X2) dan variabel terikat berupa kepuasan nasabah (Y). adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang ada di BTN Syariah cabang Slamet riyadi dengan menggunakan rumus slovin maka menghasilkan sampel sebanyak 60 sampel. Selanjutnya data yang diperoleh melalui instrument tersebut kemudian diolah melalui aplikasi *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan produk tabungan terhadap kepuasan nasabah. Hasil hitung uji T diketahui mempunyai sebesar 1,309 dan 0,213 > T_{tabel} 2.000. jadi dapat disimpulkan bahwa variabel faktor-faktor memiliki kontribusi terhadap minat berdasarkan hasil uji determinasi (R^2) mempunyai pengaruh yang sedikit yaitu hanya sebesar 2,9 %. Sedangkan sisanya sebesar 97,1% dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Produk Tabungan dan Kepuasan Nasabah.