

ABSTRAK

Nama : Siti Nurlaila
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Penerapan Nilai-nilai Syariah, Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah

Persaingan antar bank di Indonesia semakin ketat, ditunjukkan dengan munculnya banyak bank, baik milik pemerintah maupun swasta dengan berbagai cara untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Hal ini menyebabkan para pesaing bisnis berusaha terus meningkatkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh nilai-nilai syariah, kualitas pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik sampel yang digunakan yaitu metode *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu. Adapun teknik analisis datanya yaitu menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Nilai-nilai syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia, Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia, Keunggulan Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia dan Terdapat pengaruh secara simultan nilai-nilai syariah, kualitas pelayanan, dan keunggulan produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Keunggulan Produk, Kualitas Pelayanan dan Nilai-nilai Syariah.

ABSTRACT

Name : Siti Nurlaila
Study Program : Islamic Banking
Title : *The Influence of the Implementation of Sharia Values, Service Quality and Product Excellence on Customer Satisfaction*

Competition between banks in Indonesia is getting tougher, as indicated by the emergence of many banks, both government-owned and private, in various ways to meet customer needs. This causes business competitors to try to continuously improve several factors that affect customer satisfaction. The purpose of this study is to determine the effect of sharia values, service quality and product excellence on customer satisfaction. This study uses a quantitative approach. The sampling technique used is the purposive sampling method, namely the sampling technique by determining certain criteria. The data analysis technique is using multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that Islamic values have a significant effect on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia, Service quality has a significant effect on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia, Product Excellence has a significant effect on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia and There is a simultaneous influence of Islamic values, quality service, and product excellence affect customer satisfaction.

Keywords : *Corporate Image, Customer Satisfaction, Product Excellence, Service Quality and Sharia Values.*

نبذة مختصرة

الاسم	: سبتي نورليلا
برنامج دراسة	: المصرفية الإسلامية
العنوان	: تأثير تطبيق القيم الشرعية وجودة الخدمة المنتج على رضا العملاء

أصبحت المنافسة بين البنوك في إندونيسيا أكثر صرامة ، كما يتضح من ظهور العديد من البنوك ، سواء المملوكة للحكومة أو الخاصة ، بطرق مختلفة لتلبية احتياجات العملاء. يؤدي هذا إلى قيام المنافسين في العمل بمحاولة التحسين المستمر للعديد من العوامل التي تؤثر على رضا العملاء. الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير القيم الشرعية وجودة الخدمة والتميز في المنتج على رضا العملاء ، وتستخدم هذه الدراسة المنهج الكمي. تقنية أخذ العينات المستخدمة هي طريقة أخذ العينات الهادفة ، أي تقنية أخذ العينات من خلال تحديد معايير معينة. تستخدم تقنية تحليل البيانات تحليل الانحدار الخطي المتعدد. تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن القيم الإسلامية لها تأثير كبير على رضا العملاء من بنك الشريعة الإندونيسية ، وجودة الخدمة لها تأثير كبير على رضا العملاء من بنك الشريعة الإندونيسية ، ويمتاز المنتج بتأثير كبير على رضا العملاء لبنك الشريعة إندونيسيا وهناك تأثير متزامن للقيم الإسلامية وجودة الخدمة والتميز في المنتج يؤثر على رضا العملاء.

الكلمات المفتاحية: رضا العملاء ، التميز في المنتج ، جودة الخدمة والقيم الشرعية.