

## ABSTRAK

**Maulidina Alifa, 2020** “Pengaruh Kualitas Jasa dan *Customer Value* Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran”. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura, Pembimbing : Fatati Nuryana, M.si

**Kata Kunci:** Kualitas Jasa, *Customer Value*, Kepuasan Nasabah

BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran merupakan salah satu lembaga keuangan yang berbasis syariah dan mampu bersaing dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik dan *customer value* pada nasabahnya. Banyaknya nasabah produk tabungan barokah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran merupakan bukti bahwa BPRS ini adalah lembaga keuangan yang mampu memberikan kebutuhan nasabah. Berdasarkan hal tersebut, maka terdapat tiga tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: *pertama*, menganalisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran. *Kedua*, menganalisis pengaruh customer value terhadap kepuasan nasabah tabungan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran. *Ketiga*, menganalisis pengaruh kualitas jasa dan customer value terhadap kepuasan nasabah tabungan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jenis kausal. analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda, dengan bantuan alat analisis SPSS versi 20. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar. Jumlah pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Insidental Sampling*. Pengambilan sampel ditentukan dengan rumus *Lamshow* dengan jumlah responden 100. Dan instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data ini yaitu kuesiner (angket).

Dari hasil olah data menggunakan SPSS 20, diperoleh hasil yaitu: *pertama*, kualitas jasa tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran dengan  $T_{hitung} 0,034 < T_{tabel} 1,98472$  atau taraf signifikan  $0,973 < 0,05$ . *Kedua*, *Customer Value* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran dengan nilai  $T_{hitung} 2,0202 > T_{tabel} 1,98472$  atau taraf signifikan  $0,046 < 0,05$ . *Ketiga*, Kualitas Jasa dan *Customer Value* terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran. Dari hasil uji simultan (uji F) memperoleh nilai  $F_{hitung} 4,326 > F_{tabel} 3,09$  dengan taraf signifikan  $0,016 < 0,05$ .