

## ABSTRAK

**Ramadhan**, 2021, *Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Barokah Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: H. Wadhan, SE. M.Si

**Kata Kunci:** *Kualitas Produk, Penerapan Nilai Islam, Kepuasan Nasabah.*

BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan merupakan lembaga keuangan syariah yang produknya banyak diminati masyarakat, baik itu produk tabungan maupun produk pembiayaan. Salah satu produk tabungan yang banyak diminati adalah produk tabungan barokah yang merupakan layanan tabungan dengan prinsip wadiah (titipan). Permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana tabungan barokah menghindari dari norma-norma yang dilarang di syariat agama seperti riba padahal di bank konvensional pada umumnya riba adalah hal yang lumrah, dan juga bagaimana tabungan barokah ini menjaga kualitas produk ditengah banyaknya tabungan yang semacamnya di bank-bank lain.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu menggunakan analisis statistik dan angka-angka. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yang berjumlah 7110 nasabah. Sedangkan untuk sampel peneliti menggunakan rumus slovin yang berjumlah 99 nasabah tabungan barokah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian berdasarkan hasil uji parsial variabel kualitas produk  $t_{hitung}$  sebesar  $6,272 > t_{tabel}$  sebesar  $1,98447$  dan taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, dari hasil ini, kedepannya BPRS Bhakti Sumekar cabang Pamekasan dapat mempertahankan kualitas produknya agar tetap membuat nasabah puas terhadap produk tabungan Barokah. Untuk variabel penerapan nilai islam diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar  $3,033 > t_{tabel}$  sebesar  $1,98447$  dan taraf signifikansi  $0,003 < 0,05$  yang berarti penerapan nilai islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, dari hasil ini kedepannya BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dapat menjaga agar produk tabungan Barokah tetap sesuai dengan prinsip syariah dalam transaksinya. Sedangkan untuk hasil uji simultan diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $27,210 > F_{tabel}$  sebesar  $3,09$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti kualitas produk dan penerapan nilai islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.