

## ABSTRAK

Izny Pingky Rafidha, 2023, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Deposito Mudharabah Di BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan, Skripsi*, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Dr. H. Zainal Abidin, MEI.

### **Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, Kepuasan Nasabah**

Kualitas pelayanan yang sesuai atau bahkan melebihi harapan nasabah dan memiliki kesan positif dibenak para nasabah, yang akan membuat nasabah merasa puas. Selain kualitas pelayanan bagi hasil disini juga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bagi hasil karena dengan adanya bagi hasil yang tinggi atau sesuai dengan keinginan nasabah akan mampu untuk meningkatkan jumlah nasabah yang ada di suatu lembaga keuangan. Sehingga perusahaan mampu meningkatkan menjaga kelangsungan hidupnya ditengah persainganyang semakin ketat antar lembaga keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan deposito mudharabah di BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan deposito mudharabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan yang berjumlah 153 orang nasabah. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin sehingga memperoleh sampel sebanyak 111 orang nasabah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampling insidental yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda untuk menjawab hipotesis 1 dan 2, dan Uji-f untuk menjawab hipotesis 3 dengan menggunakan program SPSS Versi 24.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,703 lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $5,703 > 0,023$ ), dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ); 2) Bagi Hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,438 lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $4,438 > 0,023$ ), dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ); 3) Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 66,089 lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $66,089 > 3,08$ ) dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .