

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan iB Hijrah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Sampel pada penelitian ini berjumlah 42 nasabah Bank Muamalat Cabang Yogyakarta. Teknik pengampilan sampel yang digunakan merupakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan. Pada penelitian ini, data dikumpulkan dengan melakukan wawancara dan penyebaran kuisisioner kepada nasabah Bank Muamalat Cabang Yogyakarta. Uji analisis data yang digunakan pada penelitian ini merupakan Uji Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan iB Hijrah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta dengan nilai signifikan kualitas pelayanan 0,018 dan kualitas produk 0,042 .

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan nasabah

ABSTRACT

This study aims to determine whether the quality of service and the quality of iB Hijrah savings products affect customer satisfaction at Muamalat Bank Branch Yogyakarta. This type of research used in this study is quantitative. The sample in this study is 42 customers of Muamalat Bank Branch Yogyakarta. The sampling technique used is a purposive sampling technique that is the determination of the sampling technique with consideration. In this study, data were collected by conducting interviews and distributing questionnaires to customers of Bank Muamalat Branch Yogyakarta. The data analysis test used in this study is the Multiple Linear Regression Test. The results showed that partially and simultaneously, the quality of service and the quality of savings products iB Hijrah to customer satisfaction at Bank Muamalat Branch in Yogyakarta with a significant value of 0.018 service quality and 0.042 product quality.

Keywords: *Service quality, product quality, customer satisfaction*