

**ANALISIS KUALITAS PRODUK TABUNGAN DAN
LAYANAN OPERASIONAL TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**

(Studi Kasus Pada Kantor Cabang Pembantu Muntilan Magelang)

SKRIPSI



Oleh :

Putri Dewi Purwati

NIM. 2000032135

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana pada

Program Studi Perbankan Syariah

PRODI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA

2024

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF SAVINGS PRODUCTS
AND OPERATIONAL SERVICES ON INDONESIA ISLAMIC BANK
CUSTOMER SATISFACTION**

(A case Study at the Branch Office of BSI in Muntilan of Magelang)

BACHELOR THESIS



By:

Putri Dewi Purwati

Student, ID 2000032135

Submitted to the Department of Islamic Banking Faculty of Islamic Studies of
Universitas Ahmad Dahlan to complete Requirement for obtaining
the Bachelor's Degree in Economics

FACULTY OF ISLAMIC STUDIES

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PENYEKAT



NOTA DINAS

Andy Putra Wijaya, S.E.I., M.S.I.
Pembimbing skripsi
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
Hal : Persetujuan *Munaqasah*
Lamp. : 3 eks

Kepada
Yth. Kaprodi Perbankan Syariah
Universitas Ahmad Dahlan
di
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang di tulis oleh :

Nama : Putri Dewi Purwati
NIM : 2000032135
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Produk Tabungan Dan Layanan
Oprasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Kantor Cabang Pembantu Muntilan Magelang)

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian munaqasyah.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

196 Yogyakarta, 3 Juni 2024



Andy Putra Wijaya, S.E.I., M.S.I
NIPM.198707042021041111136209

SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Dewi Purwati
NIM : 2000032135
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Agama Islam
Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 3 Juni 2024



Putri Dewi Purwati

NIM. 2000032135

SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR



UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapanantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206
Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/143/D.3/VI/2024

Tugas akhir dengan Judul : Analisis Kualitas Produk Tabungan Dan Layanan Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Muntilan Magelang)

Nama : Putri Dewi Purwati

NIM : 2000032135

Telah diujikan pada tanggal : 08/06/2024

Nilai Ujian : 76/B+

dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.

Mengetahui

Dekan
Fakultas Agama Islam



Dr. Arif Rahman, M.Pd.I.
NIPM 19900720201601111133468

Yogyakarta, 11 Juni 2024

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I.
NIPM 198603162016101110889835

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

SKRIPSI

Skripsi berjudul : Analisis Kualitas Produk Tabungan Dan Layanan Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus di BSI KCP Muntilan Magelang)

Nama : Putri Dewi Purwati
NIM : 2000032135
Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqasah:

Ketua : Andy Putra Wijaya, S.E.I., M.S.I. (.....) NIPM. 19870704 202104 111 1136209
Penguji I : Drs. Priyono Puji Prasetyo, M.Si. Akt (.....) NIPM. 19670917 205011001
Penguji II : Akhmad Arif Rifan, S.H.I., M.S.I. (.....) NIPM. 19750412 20610 111 1133101

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 8 Juni 2024

Waktu : 09.30 – 11.00
Nilai : 76/B+
Hasil : Lulus dengan perbaikan

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Dewi Purwati
NIM : 2000032135
Fakultas : Agama Islam
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Produk Tabungan Dan Layanan Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus di BSI KCP Muntilan Magelang)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi Pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 3 Juni 2024



Putri Dewi Purwati
NIM. 2000032135

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Dewi Purwati
NIM : 2000032135
Email : putri2000032135@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Produk Tabungan Dan Layanan Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus di BSI KCP Muntilan Magelang)

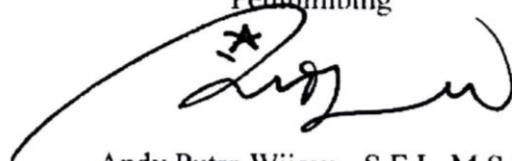
Dengan ini menyerahkan hak sepenuhnya kepada pusat sumber belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):

Saya mengizinkan karya saya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan

Yogyakarta, 10 juni 2024


Putri Dewi Purwati
NIM. 2000032135

Mengetahui
Pembimbing



Andy Putra Wijaya., S.E.I., M.S.I
NIPM. 19870704 202104 111 1136209

MOTTO

“ Orang lain tidak akan bisa paham apa yang sudah kamu perjuangkan sampai hari ini dan masa sulit nya kita. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan, kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya ”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil'Alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta kesehatan dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “ Analisis Kualitas Produk Tabungan Dan Layanan Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus di BSI KCP Muntilan Magelang) ” dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam, Universitas Ahmad Dahlan.

Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini:

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk papah dan mamah sebagai orang tua saya yaitu Bapak Saepudin dan Ibu Wati Susilawati terimakasih yang sebesar-besarnya atas dukungan, semangat, serta telah memberikan saya kesempatan untuk duduk di bangku kuliah, dan saya selalu bersyukur, selalu bangga sama papah mamah atas segala usaha dan do'a yang selalu mamah papah berikan untuk saya.
2. Kepada adik saya Devira Raina Putri terimakasih telah menjadi semangat saya, penguat saya dan menjadi alasan untuk saya bisa berdiri sampai saat ini.
3. Kepada seluruh keluarga besar saya terimakasih atas do'a serta dukungan selama pengerjaan skripsi ini.
4. Kepada Aditya Pratama terimakasih telah membersamai, memberikan dukungan, semangat serta menjadi saksi perjuangan saya dari awal kuliah sehingga saya selesai mengerjakan skripsi ini.

5. Dosen Pembimbing Skripsi, Bapak Andy Putra Wijaya, S.E.I., M.S.I terimakasih telah memberikan arahan dan membimbing selama menyelesaikan skripsi.
6. Dosen Pembimbing Akademik, Bapak Pribawa E Pantas, S.E.Sy.,M.E.K terimakasih telah memberikan bimbingan akademik selama proses perkuliahan di Program Studi Perbankan Syariah.
7. Seluruh dosen Program Studi Perbankan Syariah terimakasih selalu sabar dalam mengajarkan dan memberikan ilmu kepada saya semoga ilmunya dapat saya manfaatkan dengan sebaik-baiknya.
8. Kepada BSI KCP Muntilan Magelang terimakasih telah menjadi bagian keluarga kedua saya selama magang di BSI serta telah memberikan izin dan dukungan kepada saya ketika penelitian sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk Almamater Universitas Ahmad Dahlan, terimakasih telah menerima saya sebagai anak perantauan yang ingin mewujudkan impiannya untuk menuntut ilmu di Program Studi Perbankan Syariah.
10. Kepada Raden Rara Tika Fitriyani, Ninda Dwi Septiyani, Lisa Dian Astuti, Vinanda Rista Claudia, terimakasih selalu kebersamaan saya selama mengerjakan skripsi memberi semangat, telah menjadi saksi sedih dan tawa serta memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana ekonomi, selain itu juga bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas produk tabungan dan layanan operasional terhadap kepuasan nasabah bank syariah sehingga penelitian ini bermanfaat bagi para pembaca dan juga penulis.

Dalam penyelesaian skripsi ini tentu saya mengalami banyak rintangan serta kesulitan. Penulis menyadari tanpa adanya arahan serta bimbingan, do'a, dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, mendo'akan, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Pihak-pihak tersebut diantaranya:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan ridhanya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan.
3. Bapak Dr. Arif Rahman, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Agama Islam
4. Bapak Dwi Santosa Pamudi, S.H.I., M.SI. selaku ketua program studi Perbankan Syariah
5. Bapak Andy Putra Wijaya, S.E.I., M.S.I., selaku dosen pembimbing yang selalu

sabar memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun skripsi ini.

6. Bapak Pribawa E Pantas, S.E.Sy., M.E.K. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan akademik selama proses perkuliahan di Program Studi Perbankan Syariah UAD.
7. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah yang selalu memberikan wawasan, ilmu dan pelajaran hidup yang sangat berharga bagi saya selama mengikuti perkuliahan maupun nanti dimasa yang akan datang.
8. Kedua orang tua saya tercinta dan keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan do'a serta semangat kepada penulis.
9. Teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini kami susun dengan masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kami sangat membuka dan menerima kritik dan saran dari pembaca agar penelitian berikutnya menjadi lebih baik lagi. Besar harapan kami agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak orang.

Yogyakarta, 15 Mei 2024



Putri Dewi Purwati

DAFTAR ISI

HALAMAN PENYEKAT	I
NOTA DINAS.....	III
SURAT PERNYATAAN	IV
SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	V
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	VI
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	VII
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	VIII
MOTTO	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN	V
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XII
ABSTRAK	XVII
ABSTRACT.....	XVIII
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	12
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teori.....	14
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Pemikiran.....	43
D. Hipotesis Penelitian.....	44
BAB III.....	41
METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Metode Penelitian.....	41
B. Definisi Oprasional Variabel	41

C. Populasi dan Sampel	47
D. Instrumen Penelitian.....	49
E. Teknis Analisis Data	49
BAB IV	51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Hasil Penelitian	51
B. Lokasi Penelitian.....	52
C. Visi Dan Misi PT BSI KCP Muntilan Magelang.....	52
D. Hasil Penelitian	53
E. Pembahasan.....	72
BAB V.....	77
PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	43
Tabel 2.3 Devinisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4.4 Deskripsi Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	57
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reabilitas	62
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	65
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	66
Tabel 4. 11 Deskripsi Hasil Uji T	69
Tabel 4. 12 Hasil Uji F.....	71
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Surat SK pembimbing.....	88
Lampiran 1.2 Surat izin penelitian	89
Lampiran 1.3 Kuisisioner Penelitian	90
Lampiran 1.4 Data Olah SPSS.....	96
Lampiran 1.5 Hasil Uji Validitas	108
Lampiran 1.6 Hasil Uji Reabilitas.....	114
Lampiran 1.7 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	115
Lampiran 1.8 Hasil Uji Linear Berganda.....	116
Lampiran 1.9 Hasil Koefesiensi Determinasi	117

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sumber rujukan untuk transliterasi Arab-Latin berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	ḏal	Ḑ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik
غ	gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

2. **Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis Rangkap**

متعددة عدة	Ditulis ditulis	<i>Muta'addidah</i> <i>'iddah</i>
---------------	--------------------	--------------------------------------

3. **Ta'marbutah di Akhir Kata ditulis h**

حكمة	ditulis	Ḥikmah
علة	ditulis	'illah
كرامة الأولياء	ditulis	Karōmah al-auliyō'
زكاة الفطر	ditulis	Zakōh al-fiṭri

4. Vokal Pendek

ا	Fathah	ditulis	A
ع	kasrah	ditulis	fa'ala i
و	ḍammah	ditulis	ḡukira u
ي		ditulis	yazhabu

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	ditulis	ā
		ditulis	jāhiliyyah
2	Fathah + ya' mati تنسى	ditulis	ā
		ditulis	tansā
3	Kasrah + ya' mati كريم	ditulis	i
		ditulis	karīm
4	Ḍammah + wawu mati فروض	ditulis	ū
		ditulis	furūḡ

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	ditulis	Ai bainakumau
2	Fathah + wawu mati قول	ditulis	qaul
		ditulis	

7. **Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof**

أَنْتُمْ	Ditulis	a'antum u'iddat
أَعَدَّتْ لَكُمْ	ditulis	la'in syakartum
شَكَرْتُمْ	ditulis	

8. **Kata Sandang Alif + Lam**

Diikuti huruf Qamariyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”. Apabila Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyah yang mengikutinya

الْقُرْآن	ditulis	al-Qur'ōn
الْقِيَاس	ditulis	al-Qiyās
السَّمَاء	ditulis	al-Samā'
الشَّمْس	ditulis	al-Syam

9. **Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian**

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	ẓawī al-furūḍ
أَهْلُ السُّنَّةِ	ditulis	ahl as-sunnah

ABSTRAK

Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan hukum islam, dengan perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Bank syariah Indonesia perkembangannya semakin pesat sehingga bank syariah merancang strategi untuk menarik nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas produk tabungan dan layanan operasional terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Muntilan Magelang. Dalam rangka menemukan jawaban atas permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini penulis menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer yaitu dengan cara menyebarkan kuisisioner secara langsung kepada seluruh nasabah BSI KCP Muntilan Magelang dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan di dapatkan 100 responden. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif mengumpulkan data yang sesuai dengan fakta yang akan diteliti kemudian diukur dengan melakukan analisis data melalui kuisisioner. Penelitian ini di katakan kuantitatif karena suatu mode penelitian yang didasarkan pada filsafat sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi secara konkrit dan data penelitian berupa angka – angka berkaitan dengan masalah yang akan diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel layanan *teller* dan layanan *customer service* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan produk tabungan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah memiliki tingkat determinasi 17,6% dengan dibuktikan uji koefisiensi determinasi R Square sebesar 0,176. selain itu, dapat di buktikan dengan signifikasi variabel produk yaitu sebesar 0,032 di mana nilai signifikasinya lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 2,176 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai 1,985. Oleh karena itu produk tabungan yang dikeluarkan oleh bank dapat dimanfaatkan nasabah sesuai dengan kebutuhan yang ada pada bank syariah tersebut.

Kata Kunci : Produk tabungan, layanan teller, layanan customer service, kepuasan nasabah.

ABSTRACT

Islamic banking is a banking system developed based on Islamic laws. The growth of Islamic banking in Indonesia is a benchmark for the success of the existence of Islamic banking. Indonesian Islamic Bank is growing more rapidly, so it is designing a strategy to attract customers. The aim of this research must be achieved to provide direction to the data collection activities that will be carried out; the present study aims to analyze the impact of the quality of savings products and operational services on customer satisfaction in BSI KCP Muntilan Magelang. To find the answer to the problem raised in this undergraduate thesis, the author used the quantitative method by using primary data, i.e., by distributing questionnaires to BSI KCP Muntilan Magelang customers. This study used a purposive sample technique; 100 respondents were obtained. This research is quantitative because it is based on philosophy as a scientific method. It is concrete, and the research data is in the form of numbers related to the problem to be studied to produce a conclusion. The research showed that teller and customer service didn't partially affect customer satisfaction. Simultaneously, savings products affected customer service with a 17.6% determination level, as proven by the R square determination coefficient test, which results in 0.176. Apart from that, it can be demonstrated by the significance of the product variable, which is 0,032, where the significance values are 2,176 and 1,985. Therefore, savings products issued by banks can be utilized by customers according to the existing needs of the Islamic bank. Keywords: Savings product, teller service, customer service, and customer satisfaction.

Keywords: Savings product, teller service, customer service, and customer satisfaction.