

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah pada PT.Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelان baik secara parsial maupun secara simultan

Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis.

Berdasarkan nilai R Square sebesar 0,665. Hal ini membuktikan bahwa kontribusi variabel Pelayanan dan variabel Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah adalah 66,5%, sedangkan 33,5% ditentukan oleh faktor lain. $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan sebaliknya jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak. F_{tabel} (df pembilang = k dan df penyebut = $n-k-1$) maka (df pembilang = 2 dan df penyebut = $83-2-1 = 80$) sehingga $F_{tabelnya}$ adalah 0,2172. $F_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $79,434 > 0,2172$ maka H_0 ditolak sehingga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah secara simultan. dapat dilihat bahwa nilai Sig data pada variabel 1 kualitas pelayanan dan keunggulan produk lebih kecil dari 0,05 sehingga terdapat pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara parsial sebesar 78% dan keunggulan produk 89%.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Keunggulan Produk, Kepuasan Nasabah