

ABSTRAK

FIFI CASEWANTANTY, "PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN GIRO IB MASLAHAH TERHADAP KEPUASAN MENABUNG NASABAH DI BANK JABAR BANTEN SYARIAH KCP DEPOK".

Persaingan dunia perbankan di Indonesia saat ini berlangsung sangat ketat,terlebih lagi begitu banyak bermunculan baik itu lembaga keuangan perbankan yang berbasis konvensional maupun yang berbasis syariah.Oleh karena itu perlu adanya strategi-strategi yang jitu dalam merumuskan dalam mempromosikan produk pemasaran,terutama produk yang merupakan salah satu pendorong aset perusahaan serta menciptakan *Cost Of Fund* yang murah. Hal ini juga yang dialami oleh seluruh perbankan di Indonesia termasuk salah satunya Bank bjb Syariah khususnya di Cabang Pembantu Depok. Giro Plus Ib Masalahah adalah salah satu produk inovasi yang dimiliki oleh bank bjb syariah. Giro Plus Ib Masalahah merupakan produk yang diharapkan dapat meningkatkan CASA pada bank bjb syariah.

Kegiatan promosi yang diterapkan bank bjb syariah KCP Depok mengalami peningkatan pada 3 tahun terakhir namun jumlah pembukaan rekening giro plus ib masalahah mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana atribut produk Giro Ib Masalahah mempengaruhi kepuasan menabung dan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan produk Giro Ib Masalahah mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menabung. Faktor lain kemungkinan berpengaruh adalah kualitas pelayanan maupun faktor-faktor lain yang nanti akan ditemukan oleh peneliti.

Metode yang digunakan adalah deskriptif analisis, metode penelitian deskriptif analisis adalah suatu penelitian yang menggambarkan suatu peristiwa yang sedang terjadi pada saat penelitian, kemudian data tersebut dianalisis dan kemudian diambil kesimpulannya untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan metode analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan software SPSS 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial atribut produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menabung. Kemudian berdasarkan hasil uji F, hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut produk, kualitas pelayanan dan kepuasan menabung memiliki kesesuaian model dengan data. Nilai koefisien determinasi diperoleh signifikan, hal ini berarti kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel atribut produk dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Atribut Produk, Kualitas Pelayanan, Giro Tabung
Masalah, Kepuasan Menabung

ABSTRACT

FIFI CASEWANTANTY, “THE INFLUENCE OF PRODUCT ATTRIBUTES AND QUALITY OF GIRO SERVICES IB MASLAHAH ON SATISFACTION OF SAVING CUSTOMERS BANK JABAR BANTEN SYARIAH KCP DEPOK”.

Competition in the banking world in Indonesia is currently very tight, especially so many emerging either conventional or syariah-based banking financial institutions. Therefore the need for strategies that are accurate in formulating in promoting marketing products, especially products that are one of the company's asset drivers and creating a cheap Cost Of Fund. This is also experienced by all banks in Indonesia including one Bank bjb Syariah especially in Depok Assistant Branch. Giro Ib Maslahah is one of innovation product owned by bank bjb syariah. Giro Ib Maslahah is a product that is expected to increase CASA at bank bjb sharia.

Promotion activities implemented by bjb syariah bank Depok Challenge has increased in the last 3 years but the number of opening of demand deposit account plus ib masalahah decreased from year to year. The formulation of problem in this research is how attribute of Giro Ib Maslahah product influence saving satisfaction and how influence of service quality of Giro Ib Maslahah product influence customer satisfaction in saving.

Other factors may affect the quality of service and other factors that will be discovered by researcher.

The method used is descriptive analysis, descriptive research method of analysis is a study describing an event that is happening at the time of research, then the data is analyzed and then taken conclusions to solve the problem being faced Data collection is done by spreading questionnaires and methods of data analysis done with multiple linear regression using SPSS 23 software.

The results showed that partially product attributes and service quality have positive and significant impact on satisfaction of saving. Then based on F test results, the results showed that product attributes, service quality and satisfaction of saving have suitability model with data. The value of determination coefficient is significant, this means that consumer satisfaction is influenced by product attribute variable and service quality while the rest can be explained by other variables not examined in this research.

Keywords: Product Attribute, Service Quality, Demand Ib Maslahah, Savings Satisfaction