

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh bagi hasil dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Wilayah Surabaya. Sampel dalam penulisan ini adalah pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dengan menggunakan *tehnik purposive sampling*. 102 kuisioner disitribusikan pada pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang beroperasi diwilayah Surabaya tepatnya di Pasar Citraland dan Pasar Sore Manukan Surabaya. Hasil dari penelitian ini pada Uji T menentukan bahwa bagi hasil tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun jika dilihat dari Uji F maka bagi hasil dan kualitas layanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Wilayah Surabaya.

Kata Kunci: Bagi Hasil, Kualitas Layanan, Bank Syariah.

ABSTRACT

This research aims to examine the effect of interest rates and service quality on customer satisfaction of Islamic banks in Surabaya. The sample in this research was Micro Small and Medium Enterprises (UMKM) using purposive sampling technique. 102 questionnaires were distributed to micro small and medium enterprises operating in the Surabaya areas in the Citraland fresh market and Manukan Market Surabaya. The result of this research in the T test determine that interest rates have no significant positive effect on customer satisfaction. If seen from the F test, the interest rates and service quality together (simultan). have a significant positive effect on customer satisfaction of the Islamic bank in Surabaya.

Keywords: Interest rate, Service Quality, Islamic Bank.