

ABSTRAK

Tugas Akhir ini dibuat untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan nasabah Produk Tabungan Bni IB Hasanah oleh PT. Bank Negara Indonesia Syariah pada mahasiswa Universitas Airlangga. Yang menjadi responden pada penelitian ini adalah para mahasiswa Universitas Airlangga pengguna produk Tabungan BNI IB Hasanah sebanyak 40 mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif melalui kuisioner bersifat tertutup yang dibagikan. Analisis yang mendasari pada penelitian ini adalah lima indikator tingkat kepuasan nasabah, yaitu berdasarkan pada kualitas produk, harga produk, pelayanan yang didapat, tingkat kesesuaian harapan, terjadinya pembelian ulang yang menciptakan rekomendasi terhadap produk. Hasil dari penelitian ini dapat dikategorikan cukup memuaskan yaitu tingkat kepuasan nasabah sebesar 76,35%, yaitu berada pada diatas indeks rata-rata 50%. Namun, masih ada beberapa hal yang harus ditingkatkan lagi seperti informasi mengenai spesifikasi yang kurang lengkap & kurang akurat.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Nasabah Bank, Analisis Produk, dan Produk Syariah

ABSTRACT

This particular research was conducted to determine the percentage of customer satisfaction towards BNI IB Hasanah Saving Product by PT. Bank Negara Indonesia Syariah in students of Airlangga University. The respondents of this research were Airlangga University students consisted of 40 respondents who used the BNI IB Hasanah Savings. The quantitative research methods is applied for this research as well as a descriptive approach through a distributed closed questionnaires. The base analysis for this research are five indicators of customer satisfaction levels, which are based on product quality, product price, services obtained, level of compability with expectations, repeated purchases and recommendation towards the product itself . The result of this research can be categorized as quite satisfactory, with the level of customer satisfaction of 76.35%, which is above the average index of 50%. However, there are still several things which need to be improved such as information about the product specifications that are incomplete and less accurate.

Keywords : Satisfaction Level, Bank Customer, Product Analysis, and Sharia Product.