

## ABSTRAK

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat ini, setiap perusahaan harus bersaing dalam penciptaan nilai dan keunggulan serta kemampuan untuk memuaskan pelanggan dengan layanan dan produk yang berkualitas. Banyak cara yang harus dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara memberikan kesan yang baik dalam menyampaikan produk/jasa kepada pelanggan. Oleh karena itu nilai kualitas produk dan kualitas pelayanan sangat penting untuk mencapai kepuasan pelanggan, dan pelayanan yang tidak memuaskan akan menurunkan minat nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah pada Tabungan Haji Zam-Zam di PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui penyebaran kuisioner atau angket yang diisi oleh nasabah PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung. Sampel sebanyak 78 Nasabah menggunakan teknik *probability sampling* dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Metode penelitian dalam skripsi ini adalah metode Deskriptif Verifikatif dengan analisis yang digunakan meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi Linier Berganda, dan Uji Koefisien Determinasi. Pengujian hipotesis dengan Uji Parsial (uji-t), dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara Kualitas Produk terhadap Minat Nasabah dan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat. Dari hasil Uji Koefisien Determinasi diketahui bahwa nilai *R-Square* ( $R^2$ ) adalah 0,914. Besaran nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi sebesar 91,40% terhadap Minat menabung, sedangkan sisanya sebesar 8,60% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang Signifikan antara kedua variabel tersebut yaitu Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan sangat dibutuhkan untuk menarik Minat Nasabah Tabungan Haji Zam-Zam di PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Kantor Cabang Bandung.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Minat.

## **ABSTRACT**

*In this era of increasingly fierce business competition, every company must compete in value creation and excellence as well as the ability to satisfy customers with quality services and products. There are many ways that companies have to do to meet the needs and desires of customers by giving a good impression in delivering products/services to customers. Therefore the value of product quality and service quality is very important to achieve customer satisfaction, and unsatisfactory service will reduce customer interest. The purpose of this study is to explain the effect of product quality and service quality on customer interest in Zam-Zam Hajj Savings at PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Bandung Branch Office. The data collection method used is through distributing questionnaires or questionnaires filled out by customers of PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk Bandung Branch Office. A sample of 78 customers used a probability sampling technique using a simple random sampling method. The research method in this thesis is the Descriptive Verification method with the analysis used includes Validity Test, Reliability Test, Multiple Linear Regression Test, and Coefficient of Determination Test. Testing the hypothesis with Partial Test (t-test), with the results showing that there is an influence between product quality on customer interest and the effect of service quality on interest. From the results of the Determination Coefficient Test it is known that the value of R-Square (R<sup>2</sup>) is 0.914. The magnitude of this value indicates that the variable Product Quality and Service Quality contributes 91.40% to the intention to save, while the remaining 8.60% is influenced by other variables not examined in this study, so it can be concluded that there is a significant influence between the two. These factors, namely Product Quality and Service Quality, are needed to attract Customer Interests for Hajj Zam-Zam Savings at PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk, Bandung Branch Office.*

*Keywords: Service Quality, Product Quality, Interest.*