

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh imbalan bagi hasil dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada Bank Syariah Mandiri cabang Jember. Responden penelitian ini adalah nasabah tabungan mudharabah yang telah menjadi nasabah paling tidak selama > 6 bulan dan diambil dengan menggunakan teknik *Qouta sampling* sebanyak 48 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada Bank Syariah Mandiri cabang Jember. Data yang diperoleh kemudian diproses dan dianalisis dengan SPSS versi 15. Alat analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan tingkat signifikansi =5%. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan antara imbalan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah adalah berpengaruh secara positif. Pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah juga berpengaruh secara positif.

Kata kunci : imbalan bagi hasil, pelayanan, kepuasan nasabah tabungan mudharabah

## **ABSTRACT**

*This research aims to know the impact of return and service toward customer satisfaction mudharabah savings on Shariah Mandiri Banks branch Jember. The respondents of the research is mudharabah savings client has been a customer for at least > 6 month and taken by either using a purposive sampling technique as much as 50 respondents. Data collection is done by spreading the questionnaire on Shariah Mandiri Bank branch Jember. The data obtained are then processed and analyzed with the SPSS version 15. Data analysis tools using multiple linear regression with the level of statistical significance = 5%. The test results showed that the relationship between reward for savings toward customer satisfactions mudharabah savings has a positive. The service toward customer satisfaction mudharabah savings also positively impact*

*Keyword : return to results, service, customer satisfaction mudharabah savings*