

ABSTRAK

Verawati Abubakar, 2012, *Analisis Persepsi dan Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Produk Tabungan Shar-E Regular pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo* di bawah bimbingan Bapak La Ode Rasuli, S.Pd, SE, MSA dan Ibu Hj. Valentina Monoarfa, SE, MM. Skripsi. Program Studi S1 Akuntansi, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas produk *Shar-E Regular* pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis persepsi dan kepuasan nasabah terhadap kualitas produk Tabungan Muamalat (*Shar-E Regular*) pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologis yaitu peneliti berusaha memahami arti peristiwa dan kaitan-kaitannya terhadap objek dalam situasi tertentu dengan maksud untuk dapat lebih mendalami permasalahan dan realitas yang ada. Jenis data berupa data utama bersumber dari kata-kata dan tindakan, sedangkan untuk data pendukung bersumber dari dokumentasi baik berupa data dari form pembukaan rekening nasabah dan data lainnya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat empat faktor yang dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap produk *Shar-E Regular*, yaitu: 1). Pendapatan/pekerjaan. 2). Jumlah saldo tabungan. 3). Pengetahuan tentang prinsip perbankan syariah. 4). Kualitas produk, dan 5). Merek. Berdasarkan hal tersebut setelah dianalisis, dapat dipahami bahwa berbagai macam persepsi negative masyarakat tentang Bank Muamalat terjadi karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang prinsip Bank Syariah.

Kata kunci: kualitas produk, tabungan *Shar-E Regular*