

## ABSTRAK

Pada zaman yang begitu pesat ini masyarakat lebih mempercayakan pengelolaan keuangan mereka kepada lembaga-lembaga keuangan yang notabennya berlabel syari'ah, dimana masyarakat sekarang ini sudah semakin cerdas dan mendapatkan edukasi dari berbagai media dalam zaman modernisasi sekarang ini. Karena masyarakat paham jika rata-rata lembaga keuangan masih adanya sistem riba dalam pengelolaannya. Lembaga keuangan berlomba-lomba memberikan sebuah produk yang berlandaskan asas syari'ah. Hampir semua lembaga keuangan atau perbankan sekarang ini menjadikan asas syari'ah di Indonesia menggunakan prinsip *wadi'ah* untuk menghimpun dana dalam meningkatkan pelayanan dalam melayani nasabah dengan memberikan kualitas dan kuantitas yang memuaskan. Dimana dengan adanya akad yang jelas serta pelayanan yang berkualitas dalam melayani transaksi nasabah dengan aturan-aturan yang berlandaskan ketentuan syari'ah *wadi'ah yadh dhamanah*. Kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan ini merupakan wujud pelayanan yang sangat vital di berbagai lembaga keuangan, karena melalui kepuasan pelanggan ini bisa digunakan untuk penilaian di setiap produk yang dipromosikan kepada para pelanggannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dimana memperoleh data-data untuk diolah dalam penelitian ini berupa angka-angka. Adapun sampel penelitian ini adalah nasabah yang memakai produk berdasarkan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) sebanyak 233 nasabah. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan secara parsial yaitu kualitas pelayanan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pandemi covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia sehingga dapat diterima, dengan adanya kualitas pelayanan pada kepuasan nasabah tersebut akan selalu menggunakan produk tabungan tahapan masyarakat dalam transaksi keuangannya. Jadi, adanya sebuah perlakuan yang baik dan empati tinggi nasabah semakin percaya dan loyal serta sesuai harapan dan keinginannya dalam mengelola keuangannya.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, *Wadi'ah Yadh Dhamanah*