

ABSTRAK

Nama: **SITI SARAH**, NIM: **141500016**, Judul Skripsi: **Pengaruh *Service Quality* dan *Customer Value* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Labuan.**

Pertumbuhan simpanan nasabah (*customer deposit*) pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Labuan mengalami penurunan yang berarti nasabah sebagian besar belum menaruh harapan lebih kepada Bank BRI Syariah KCP Labuan. Maka perlu diketahui seberapa tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan maupun nilai/manfaat terhadap produk yang diberikan, sehingga dapat diketahui seberapa besar peluang untuk tetap eksis dan terus berkembang.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Apakah Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Labuan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah? 2) Apakah Nilai Bagi Nasabah (*Customer Value*) Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Labuan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah? 3) Apakah *Service Quality*, dan *Customer Value* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah?

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Labuan. 2) Untuk mengetahui pengaruh Nilai bagi Nasabah (*customer value*) terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Labuan. 3) Untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Pelayanan (*service quality*), dan Nilai Bagi Nasabah (*customer value*) terhadap kepuasan nasabah di bank BRI Syariah Kantor cabang Pembantu Labuan.

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BRI Syariah kantor Cabang Pembantu labuan dengan jumlah 100 nasabah data. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 nasabah. Sampel penelitian ini menggunakan cara *Sampling Purposive*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dengan teknik pengumpulan data: Observasi, angket, dan wawancara.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan variabel *Service Quality* Thitung sebesar $3.832 > T_{tabel} 2.011$ dan nilai signifikan sebesar $0.001 < 0.05$ dengan demikian H_0 ditolak H_1 diterima. Terdapat pengaruh yang signifikan variabel *Customer Value* Thitung $2.131 > T_{tabel} 2.011$ dan nilai signifikan sebesar $0.022 < 0.05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_2 diterima. Berdasarkan hasil uji F nilai signifikan sebesar 0.000 dan nilai F hitung sebesar 26.258 dan $F_{tabel} 3.19$ dengan demikian H_0 ditolak H_2 diterima yang berarti variabel *Service Quality* dan *Customer Value* berpengaruh signifikan terhadap tingkat Kepuasan Nasabah. Terdapat pengaruh yang sedang antara *Service Quality* dan *Customer Value* secara bersama-sama terhadap tingkat Kepuasan Nasabah sebesar 52.8% sedangkan sisanya ($100\% - 52.8\% = 47.2\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : *Service Quality, Customer value, tingkat Kepuasan Nasabah.*