

ABSTRAK

Bella Marizka, NIM 151500207, Judul Skripsi: Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah iB Hasanah Kantor Cabang Pembantu Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Serang.

Kualitas dan kepuasan layanan sangat berkaitan erat, dimana kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Adanya kualitas layanan yang baik di dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya, nasabah akan membandingkan pelayanan yang diberikan apabila konsumen benar-benar puas dan mereka akan membeli ulang serta memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama. Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan nyaman bagi nasabah. Kepuasan nasabah juga tergantung pada kualitas pelayanan dan kualitas produk jasa yang ditawarkan, keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Adakah pengaruh kualitas layanan iB Hasanah (2) Seberapa Besar kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah iB Hasanah Kantor Cabang Pembantu BNI Syariah Serang.

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan iB Hasanah terhadap kepuasan nasabah (2) Untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah iB Hasanah Kantor Cabang Pembantu BNI Syariah Serang.

Metode penelitian ini penelitian kuantitatif, dan metode analisis regresi linier sederhana, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji hipotesis berupa uji t, uji f, dan analisis koefisien korelasi dengan menggunakan program SPSS versi 16, dan teknik pengumpulan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yang didasarkan dengan teknik pengumpulan data menyebar angket.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah iB Hasanah Berdasarkan hasil uji yang dilakukan nilai F_{hitung} sebesar 0.028 sedangkan nilai F_{tabel} yang diketahui sebelumnya sebesar 4,07 karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesis H_0 ditolak dengan kata lain variabel-variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat. Kesimpulan ini diperkuat dengan nilai tingkat signifikan 0.000. Nilai signifikan < 0.05 , maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan, kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah iB Hasanah tingkat hubungan korelasi, dapat dilihat bahwa korelasi (R) adalah sebesar 0,328 yang berarti termasuk kedalam tingkat hubungan yang kuat.

Kata kunci: Kualitas Layanan Kepuasan Nasabah iB Hasanah

