

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk KCP BANDUNG CIJERAH

By:

Mochamad Faiz Nurasajaty
NPM 213404078

Guide I: Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si
Guide II: Andri Helmi Munawar, S.E., M.M

The aim of this research is to determine the magnitude of service quality, customer satisfaction and the influence of service quality on customer satisfaction at PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Bandung Cijerah. The research approach used was a quantitative approach with an explanatory survey method, the sampling technique used was simple random sampling technique and the number of respondents was 100 samples, using a research instrument, namely a questionnaire, the data collection technique used was processed primary data. The analytical tool used is simple linear regression analysis. Based on the results of the analysis, the magnitude of service quality is 80.5% with a very good classification, then customer satisfaction is 70.4% with a good classification, then the magnitude of the influence of service quality on customer satisfaction at PT Bank Syariah Indonesia KCP Bandung Cijerah is 70, 4% with a significant value of $0.00 < 0.05$. From the results of hypothesis testing, it can be concluded that there is a significant influence of service quality on customer satisfaction at PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Bandung Cijerah.

Keywords: service quality, customer satisfaction, sharia bank, banking service, sharia.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk KCP BANDUNG CIJERAH

Oleh:

Mochamad Faiz Nurasajaty
NPM 213404078

Pembimbing I: Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si
Pembimbing II: Andri Helmi Munawar, S.E., M.M

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Bandung Cijerah. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatory, teknik sampel yang digunakan adalah Teknik *simple random sampling* dan diperoleh jumlah responden sebanyak 100 sampel, menggunakan instrument penelitian yaitu kuesioner, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer yang di olah. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil analisis, besarnya kualitas pelayanan sebesar 80,5% dengan klasifikasi sangat baik, lalu pada kepuasan nasabah sebesar 70,4% pada klasifikasi baik, lalu besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Bandung Cijerah adalah sebesar 70,4% dengan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. Dari hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Bandung Cijerah.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, bank syariah, jasa bank, syariah.