

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION**

*(Study at PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Tasikmalaya Unsil Sub-Branch
Office)*

by:

Muhammad Iqbal Syahwal

NIM. 213404005

Guidance I : Dedeh Sri Sudaryanti S.E., M.Si

Guidance II : Yuyun Yuniasih S.E., M.Si

This research aims to explore the relationship between service quality and customer satisfaction at PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Tasikmalaya Unsil Sub-Branch Office. Using a quantitative research method with explanatory research, data was collected through a questionnaire with a Likert scale to measure customer perceptions of the quality of services provided by the bank. The research results show that there is a positive influence between service quality and customer satisfaction at the bank. These findings are consistent with previous research which highlights the importance of service quality in increasing customer satisfaction in the banking sector.

This research contributes to further understanding of the importance of service quality in achieving customer satisfaction in the banking industry. The practical implication of this research is the importance of banks continuing to improve the quality of their services in order to maintain and increase customer satisfaction, which in turn can have a positive impact on customer loyalty and company image.

Keywords: Bank, Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil)

Oleh:

Muhammad Iqbal Syahwal

NIM. 213404005

Pembimbing I : Dedeh Sri Sudaryanti S.E., M.Si

Pembimbing II : Yuyun Yuniasih S.E., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil. Dengan menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif dengan *explanatory research*, data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert untuk mengukur persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh bank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah di bank tersebut. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyoroti pentingnya kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di sektor perbankan.

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pemahaman lebih lanjut tentang pentingnya kualitas layanan dalam mencapai kepuasan nasabah di industri perbankan. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya bank untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada loyalitas nasabah dan citra perusahaan.

Kata kunci: Bank, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah