

ABSTRAK

Yono Ali Achmad: Pengaruh Kualitas Supporting Data dan Informasi Kinerja Keuangan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah di PT. Bank Jabar Banten Syariah

Penelitian ini dilatarbelakangi asumsi yang menyatakan kualitas pelayanan nasabah pada sebuah bank dipengaruhi ketersediaan data dan informasi keuangan. Pelayanan yang prima pada sebuah bank merupakan suatu kebutuhan primer, karena dengan memberikan pelayanan yang baik dan sempurna, secara otomatis dapat memberikan kenyamanan bagi para nasabah yang pada akhirnya akan berdampak pada kinerja perusahaan dan citra perusahaan itu sendiri.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis seberapa besar pengaruh *supporting data* secara parsial terhadap kualitas pelayanan nasabah di PT. Bank Jabar Banten Syariah, seberapa besar pengaruh informasi kinerja keuangan secara parsial terhadap kualitas pelayanan nasabah di PT. Bank Jabar Banten Syariah, dan seberapa besar pengaruh kualitas *supporting data* dan informasi kinerja keuangan secara simultan terhadap kualitas pelayanan nasabah di PT. Bank Jabar Banten Syariah

Metode penelitian yang dilakukan adalah metode survey yang bersumber kepada data primer dan sekunder tentang *supporting data* sebagai variabel x_1 , informasi kinerja keuangan sebagai variabel x_2 , dan kualitas pelayanan nasabah sebagai variabel y . Dilihat dari tujuannya penelitian ini termasuk ke dalam penelitian *explanatory research*, karena melibatkan tiga variabel yang saling berhubungan satu sama lain.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut: **pertama**, hasil uji determinasi hasil riset yang diperoleh sebesar 0.447 yang berarti lebih tinggi dari nilai *alpha* yang telah ditetapkan yaitu 0.05. Sedangkan hasil uji regresi linear secara parsial mengenai pengaruh variabel *supporting data* terhadap kualitas pelayanan nasabah berpengaruh sebesar 0,021 atau sekitar 2,1 %. Artinya, hipotesis pertama H_1 dapat diterima dan kualitas *supporting data* **terbukti** berpengaruh terhadap kualitas pelayanan nasabah; **kedua**, hasil pengujian diperoleh koefisien R sebesar 0.069, ini berarti bahwa korelasi antara variabel informasi kinerja keuangan dengan kualitas pelayanan nasabah. Informasi kinerja keuangan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan nasabah sebesar 0,005 atau 0,5 %. Pendek kata, Hipotesis pertama H_1 dapat diterima dan kualitas Informasi Kinerja keuangan **terbukti** berpengaruh terhadap kualitas pelayanan nasabah; dan **ketiga**, hasil uji determinasi secara simultan menunjukkan variabel *supporting data* dan informasi kinerja keuangan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah sebesar 0,034 atau 3,4%. Artinya Hipotesis pertama H_1 dapat diterima dan kualitas *supporting data* dan kualitas Informasi kinerja keuangan **terbukti** berpengaruh terhadap kualitas pelayanan nasabah. Sedangkan sisanya sebesar 0,119 atau 11,9 % merupakan faktor lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

ABSTRACT

Yono Ali Achmad: *The Influence of Supporting Data and Financial Performance Information to the Costumer Quality Service at PT. Bank Jabar Banten Syariah*

The background of the research is based on the assumption that costumer quality service at institutional banking is influenced by supporting data and financial performance information. It means that the quality service at institutional banking is a basic need to give a maximum service to the costumers, which can improve the costumer commitment automatically and influenced to the corporate performance and brand.

The aims of the research are to analyze how far supporting data partially influenced to the costumer quality service at PT. Bank Jabar Banten Syariah, how far financial performance information partially influenced to the costumer quality service at PT. Bank Jabar Banten Syariah, and how far supporting data and financial performance information simultaneously influenced to the costumer quality service at PT. Bank Jabar Banten Syariah

This research uses a survey method and directly derived to the primary and secondary data on the supporting data as variable x_1 , the financial performance information as variable x_2 , and the costumer quality service as variable y . According the purpose, this research is part of the explanatory research, because it is submitted three relationship variables.

Based on explanation of the research, I can conclude: **first**, based on the result of determination test, I found scale 0.447 which means that it is higher than α value 0.05. According to partial linier regression test, supporting data is partially influenced to the costumer quality service in 0,021 or almost 2,1 %. It means that, hypothesis H_1 can be accepted and supporting data is evidently influenced to the costumer quality service; **second**, based on the result of coefficient R test, I found score 0.069, which means that there is the correlation between the financial performance information with the costumer quality service. It can be seen in score 0,005 or 0,5 % which means that hypothesis H_1 can be accepted, and the financial performance information is evidently influenced to the costumer quality service; and **third**, based on determination test, the variable of supporting data and the financial performance information are simultaneously influenced to the costumer quality service in the score of 0,034 or 3,4 %. It means that hypothesis H_1 can be accepted in which the variable of supporting data and the financial performance information are simultaneously influenced to the costumer quality service. The last score is 0,119 or 11,9 % are the other factors that are not explained in this research.