

ABSTRAK

Irhandia Priatna (1158020152) : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sukabumi Surade”

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya masalah yang terdapat pada kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sukabumi Surade yang tingkat nasabahnya dari tahun 2015-2018 mengalami fluktuatif serta pelayanan di Indonesia yang secara umum masih kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya. Ini diduga karena adanya beberapa faktor yang ada pada kualitas pelayanan yang mempengaruhi menurunnya jumlah nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sukabumi Surade.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *tangible*/bukti fisik, *reliability*/kehandalan, *responsiveness*/ketanggapan, *assurance*/jaminan, dan *emphaty*/empati sebagai variabel independen terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Kualitas Pelayanan (X) dari Tjiptono dan Chandra (2011) dan Kepuasan Nasabah dari wilkie dalam Tjiptono (2008).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistic deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data yang dikumpulkan dengan menyebarkan angket dengan tehnik pengambilan sampel *random sampling*. Dengan menggunakan sample sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus slovin. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengaruh *tangible*/bukti fisik, *reliability*/kehandalan, *responsiveness*/ketanggapan, *assurance*/jaminan, dan *emphaty*/empati variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi, analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesisi meliputi uji t, uji F, dan uji determinasi menggunakan *software IBM statistic Versi 25*.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *tangible*/bukti fisik (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), *reliability*/kehandalan (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), *responsiveness*/ketanggapan (X_3) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), *assurance*/jaminan (X_4) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), *emphaty*/empati (X_5) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. *tangible*/bukti fisik (X_1), *reliability*/kehandalan (X_2), *responsiveness*/ketanggapan (X_3), *assurance*/jaminan(X_4), dan *emphaty*/empati (X_5) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan tingkat pengaruh yang diberikan cukup tinggi sebesar 56,7% sedangkan sisanya 43,3 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.