

## ABSTRAK

Ferdiana Imami, 2020, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service dan Teller Terhadap Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: Dr. Rudy Haryanto, SST. MM.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan*

Kualitas layanan merupakan salah satu hal penting dan utama dalam pemasaran, khususnya dalam perusahaan jasa, karena hal ini mempengaruhi pelanggan selain permintaan, harga, nilai, dan kepuasan, dan jika kualitas semakin bagus, maka akhirnya akan menciptakan citra yang bagus pula bagi perusahaan tersebut. Dengan kualitas layanan yang semakin baik, maka akan menunjukkan sejauh mana perusahaan tersebut mampu bertahan dan mengembangkan kualitas serta eksistensinya.

Berdasarkan hal tersebut, maka ada dua permasalahan yang menjadi kajian pokok dalam penelitian ini, yaitu: *Pertama*, adakah pengaruh kualitas pelayanan *Costumer Service* dan *Teller* terhadap citra perusahaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Kedua, seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *Costumer Service* dan *Teller* terhadap citra perusahaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu menggunakan analisis statistik dan angka-angka. Populasi penelitian yaitu nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan dan teknik pengambilan sampling pada penelitian ini adalah Nonprobability Sampling (*sampling Insidental*) yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Teknik analisa dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil perhitungan secara simultan diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar  $12,377 > F_{tabel}$  sebesar 2,18 yang berarti menerima hipotesis ada pengaruh secara signifikan antara *Compliance*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tengible* terhadap Citra Perusahaan. Sedangkan hasil uji parsial Variabel *Compliance* diperoleh  $T_{hitung}$  sebesar 0,297 yang berarti tidak berpengaruh secara signifikan, untuk variabel *Reliability* diperoleh  $T_{hitung}$  sebesar 0,982 yang berarti tidak berpengaruh secara signifikan, untuk variabel *Responsiveness* diperoleh  $T_{hitung}$  sebesar 1,727 yang berarti tidak berpengaruh secara signifikan, untuk variabel *Assurance* diperoleh  $T_{hitung}$  sebesar 3,311 yang berarti ada pengaruh secara signifikan, untuk variabel *Empathy* diperoleh  $T_{hitung}$  sebesar 0,245 yang berarti tidak berpengaruh secara signifikan. Dan untuk variabel *Tengible*  $T_{hitung}$  sebesar 3,159 yang berarti ada pengaruh secara signifikan. Sehingga *Assurance* dan *Tengible* merupakan variabel paling dominan berpengaruh terhadap Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah sarana Prima Mandiri Pamekasan.