

ABSTRAK

Lindasari, 2020, *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: H. Mohammad Bashri Asyari, MA.

Kata Kunci : CRM, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Perkembangan jumlah perbankan syariah di Indonesia, akan berdampak pada tingkat persaingan yang semakin ketat. Persaingan yang ketat membuat setiap bank harus membangun strategi pemasaran yang baik agar mampu bersaing dan unggul dibandingkan dengan bank lain. Oleh sebab itu, perhatian besar terhadap kepuasan nasabah sebagai alat bersaing sangat penting karena nasabah yang terpuaskan cenderung akan setia terhadap perusahaan tersebut. Tujuan dalam penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh *Customer Relationship Management* dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan nasabah baik secara parsial maupun simultan di BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis kuantitatif korelasi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. Setelah data terkumpul, metode yang analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 24 untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang meliputi *Customer Relationship Management* (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah.

Hasil perhitungan secara simultan diperoleh nilai $F_{hitung} 35,487 > F_{tabel} 2,36$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,1$. Hal ini berarti *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan. Berdasarkan hasil uji t variabel *Customer Relationship Management* secara parsial berpengaruh hal ini ditunjukkan dari nilai $t_{hitung} 5,772 > t_{tabel} 1,66055$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,1$. Begitu juga dengan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} 6,923 > t_{tabel} 1,6605$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,1$.