

ABSTRAK

Elya Shova Virga, 2020, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan.*" Skripsi, Progm Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing Dr. Farahdilla Kutsiyah, S.Pt, MP.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, *Customer service*, Loyalitas nasabah

Kualitas merupakan keseluruhan ciri suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan. Pelayanan sendiri merupakan kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat, tepat dan menggunakan etika yang baik. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh nasabah. *Customer service* merupakan salah satu karyawan yang dapat memberikan kegiatan jasa. Kualitas pelayanan *Customer Service* dapat dikatakan sangat penting karena merupakan salah satu karyawan yang berhadapan pertama kali dan secara langsung dengan nasabah. Kesan yang diberikan *Customer Service* kepada nasabah memberikan penilaian nasabah kepada perusahaan bagaimana pelayanan yang diberikan sehingga menimbulkan kecocokan nasabah dengan perusahaan tersebut sehingga menimbulkan kelayakan nasabah kepada perusahaan. Loyalitas nasabah merupakan komitmen yang kuat dari nasabah untuk berlnngganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa yang disukai secara konsisten dimasa yang datang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif kausal dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana yang berguna untuk mengetahui peran variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat. Adapun cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling*. Penelitian ini menggunakan 100 responden sebagai sampel dari keseluruhan populasi penelitian dengan menyebarkan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah uji t yang bertujuan untuk pengujian secara parsial, dan uji determinasi yang bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi terkait, serta menjelaskan besarnya kontribusi atau pengaruh variable independen terhadap variable dependen.

Hasil penelitian berdasarkan persamaan regresi linier sederhana yaitu kualitas pelayanan *Customer Service* sebagai variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen loyalitas nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t dengan nilai $t_{hitung} 23,558 > t_{tabel} 0,1966$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Pengujian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan *Customer Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.