

## ABSTRAK

Maulidatun Nayyiroh, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Pusat, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Eknmi Dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing : Syukron Affani M.Si

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Customer Service*, Kepuasan Nasabah

Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh pihak pemberi jasa terhadap orang yang membutuhkan jasa dan bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Istilah *customer service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan yang khusus menangani dan melayani nasabah, dimana selama bertugas *customer service* lebih banyak bicara dan tidak berhubungan dengan penyetoran dan penarikan uang. Tujuan daam penelitian ini adalah sebagai berikut: *pertama*, Adakah pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Pusat; *kedua*, Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Pusat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis *explanatory* dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana yang berguna untuk mengukur kekuatan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dan menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen, jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner, dan prosedur pengumpulan data melalui angket/kuesioner dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa yang *pertama*, terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhkati Sumekar Pusat. Dengan nilai  $t_{hitung} = 6,303 > t_{tabel} = 1,66235$  (taraf signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ ), hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ ; *kedua*, nilai *R square* 0,303 atau 30,3% yang berarti bahwa variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 30,3% sedangkan sisanya ( $100\% - 30,3\% = 69,7\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain. Jumlah skor kriterium variabel X (kualitas pelayanan) adalah 72% maka dikatakan kuat dan jumlah skor kriterium variabel Y (kepuasan nasabah) adalah 80% maka dikatakan kuat.