

ABSTRAK

Nisrin Firadisa, 2020, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang*, Skripsi, Program Studi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Dr. Putri Alfia Halida, Lc, M.Th.I

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah*

Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang termasuk sebuah lembaga keuangan yang tengah berkembang, bank sebagai lembaga keuangan dalam menjalankan kegiatan bisnis tidak luput dari permasalahan yang sering dihadapi, yang tentu saja bisa berpengaruh pada sektor usaha. Maka, peran bank di sektor jasa memiliki peranan yang amat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan bagi para nasabahnya. Hal utama yang harus diprioritaskan oleh Bank yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan nasabah agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan nasabah dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan tehnik analisis data menggunakan regresi linear sederhana, dan bantuan alat analisis SPSS. Jenis data yakni data primer. Populasi dalam penelitian ini yaitu Anggota Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang. Tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan tehnik *simple random sampling* yaitu tehnik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Pengambilan sampel ditentukan dengan rumus *slovin* dengan jumlah responden 105. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data ini yaitu, kuesiner (angket).

Hasil uji secara parsial (uji T), variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai $T_{hitung} 9,074 > T_{tabel} 1,983$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa variable Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan pada Kepuasan Nasabah. Maka, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial pada Kepuasan Nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang. Hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya R^2 adalah 0,444 atau 44,4%. Hal ini menunjukkan sebesar 44,4% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variable dependen. Artinya, besar pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang adalah 44,4%.