

## ABSTRAK

**Ela Fantika Yuniar**, 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Ira Hasti Priyadi, MA.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*

Pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat erat kaitannya dan sangat penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan serta untuk memperoleh keuntungan yang maksimal dalam jangka waktu panjang. Untuk memperoleh kepuasan nasabah BPRS harus melakukan usaha yang maksimal terutama dari segi pelayanan agar bisa menyesuaikan pelayanannya dengan harapan nasabah sehingga BPRS mampu mempertahankan nasabah tersebut. Kualitas pelayanan yang bertujuan memberi kepuasan bagi nasabah juga harus diperhatikan demi memberikan rasa nyaman bagi nasabah yang sudah ada karena dengan begitu nasabah tersebut akan tetap bertahan untuk melakukan berbagai transaksi di BPRS. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *Non probability sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang disebarakan pada nasabah dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden di ambil dengan teknik *incidental sampling*. Data yang didapat di analisis menggunakan metode regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari Variabel *bukti fisik* (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.365 > nilai  $t_{tabel}$  1.661, dan taraf signifikansi sebesar  $0.020 < 0.05$ . Variabel *keandalan* (X2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan memperoleh  $t_{hitung}$  sebesar  $2.045 >$  nilai  $t_{tabel}$  1.661, dan taraf signifikansi sebesar  $0.044 < 0.05$ . Variabel *daya tanggap* (X3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan memperoleh  $t_{hitung}$  sebesar  $2.087 >$  nilai  $t_{tabel}$  1.661, dan taraf signifikansi sebesar  $0.040 < 0.05$ . Variabel *jaminan* (X4) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan memperoleh  $t_{hitung}$  sebesar  $2.121 >$  nilai  $t_{tabel}$  0.05, dan taraf signifikansi sebesar  $0.37 < 0.05$ . Variabel *empati* (X5) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan memperoleh  $t_{hitung}$  sebesar  $2.808 >$  nilai  $t_{tabel}$  1.661, dan taraf signifikansi sebesar  $0.006 < 0.05$ . Semua variabel yang terdiri dari bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai F hitung > nilai F tabel ( $70.033 > 2.31$ ) dan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$  lebih kecil dari 0,05.