

ABSTRAK

Melly Indah Wahyuni, 2023, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: Uly Mabrurroh Halida, M.E.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Nasabah*

Tingkat kualitas pelayanan dan citra perusahaan saling berkaitan terhadap kepuasan nasabah, dapat diartikan jika pelayanan jasa membosankan, petugas bank tidak dapat menjawab pertanyaan sederhana dengan cepat dan tepat, atau nasabah menunggu terlalu lama, maka nasabah berpikir dua kali untuk melakukan transaksi atau menjadi nasabah di bank tersebut. Sedangkan apabila citra perusahaan semakin baik maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, dan sebaliknya apabila citra perusahaan semakin buruk maka semakin rendah pula tingkat kepuasan nasabah. Pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan mendapatkan penilaian yang baik dari para nasabahnya karena kesopanan dan keramahannya, namun disisi lain pada saat tertentu nasabah perlu menunggu lama karena banyaknya nasabah yang melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan dengan populasi berjumlah 24.000 nasabah dan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu nasabah yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data. Instrumen penelitian dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dengan skala *likert*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan SPSS versi 26.

Berdasarkan hasil uji f (simultan) diperoleh nilai $F_{hitung} (154,783) > F_{tabel} (3,090)$ dan taraf sig. $(0,000) < 0,05$. artinya variabel Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan. Sedangkan hasil uji t (uji parsial) t_{hitung} untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 3,987 taraf sig. 0,000, Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} (3,987) > t_{tabel} (1,984)$ dan nilai sig. $(0,000) < 0,05$. yang berarti Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Untuk variabel Citra Perusahaan (X_2) diperoleh t_{hitung} sebesar 5,520 taraf sig. 0,000, Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} (5,520) > t_{tabel} (1,984)$ dan nilai sig. $(0,000) < 0,05$. yang berarti Citra Perusahaan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini sebesar 0,756 atau 75,6%.