

ABSTRAK

Marhat Ja'addin Thibnillah, 2021. “*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan PT Bank Brisyariah Kcp Sultan Adam Banjarmasin*”. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: (I) H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI, (II) Annisa Sayyid M.Si

Kata Kunci: *Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan*

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin dan untuk membuktikan secara empiris hubungan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan. Pendekatan objek penelitian ini adalah hubungan kepuasan nasabah dengan kualitas layanan. Subjek penelitian ini adalah nasabah PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di lihat dari dimensi *realibility* adalah baik, dari dimensi *responsiveness* adalah baik, dari dimensi *assurance* adalah cukup baik, dari dimensi *empathy* adalah baik, dan dari dimensi *tangibles* adalah sangat baik. Berdasarkan penilaian tingkat kesesuaian yang merupakan rasio antara kenyataan dengan harapan, kualitas pelayanan dengan kesesuaian tertinggi adalah indikator *Tangibles* (97,91 %) dan terendah indikator *Assurance* (77,74%). Berdasarkan hasil korelasi variabel kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan, hubungan tersebut sebesar 53,7%.