

ABSTRAK

Laila Hasanah. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KK Hasan Basri Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Rohana Faridah, S.E., M.M.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, KK Hasan Basri

Persaingan yang tajam dan ketat yang mendominasi saat ini membuat orientasi perbankan difokuskan pada upaya memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah agar dapat menguasai pangsa pasar. Penjelasan pegawai BSI KK Hasan Basri kepada nasabah berbelit-belit menjadi nasabah tersebut bingung dan pegawai Bank Syariah Indonesia KK Hasan Basri kurang peduli kepada nasabah.

Metode penelitian ini kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris dengan tujuan untuk memperoleh gambaran dan memperoleh data responden pada Bank BSI KK Hasan Basri. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh langsung dari nasabah Bank BSI KK Hasan Basri dengan menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadinya pengaruh pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KK Hasan Basri Banjarmasin dikatakan berpengaruh positif. Karena pada hasil uji Koefisien Determinasi bahwa koefisien korelasi (R^2) sebesar 0,809. Nilai R^2 sebesar 0,809 yang berarti 80,9%, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KK Hasan Basri Banjarmasin.