

## ABSTRAK

Napisah Maulida, 2021 Pengaruh *Customer Service* dan Loyalitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Yusuf Asyahri, SE., ME.

**Kata Kunci:** *Customer Service*, Loyalitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Penelitian ini berangkat dari masalah perbankan syariah memiliki peranan penting dalam aktivitas menabung, hal ini sesuai dengan fungsi perbankan sebagai lembaga yang mempunyai tiga fungsi yaitu, menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial antara *Customer Service* dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.

Metode penelitian menggunakan survey analitik dengan pendekatan Cross Sectional. Subjek dan Populasi sebanyak 1670 orang. Objek penelitian yaitu *customer service*, loyalitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Pengambilan sampel menggunakan simple random sampling sebanyak 94 orang nasabah pada bulan September tahun 2021. Jenis data adalah data kuantitatif berdasarkan hasil kuesioner yang ditabulasi dan dianalisis menggunakan uji regresi dengan bantuan program SPSS Versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Service* (X1) dan Loyalitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.