

ABSTRAK

Riska Akmalia. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1 Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi.* Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. H. Zaki Mubarak, S.E., M.SI

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Religiusitas, Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank yang tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1 dengan variabel religiusitas sebagai variabel moderasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif data didapatkan melalui kuesioner kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis Partial Least Square (PLS) melalui software SmartPLS. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1 dengan jumlah sampel 120 responden. Teknik pengambilan sampel nya yaitu *nonprobability sampling* sedangkan jenis individu yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible, reliability, assurance* berpengaruh positif dan *responsiveness, emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, serta terdapat pengaruh secara langsung dari variabel religiusitas terhadap kepuasan nasabah sedangkan untuk variabel moderasi religiusitas memperlemah pengaruh *tangible, reliability, assurance* terhadap kepuasan nasabah tetapi mampu memperkuat pengaruh *responsiveness dan emphaty* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan hasil temuan maka diharapkan Bank Syariah Indonesia tetap mempertahankan nilai kepuasan nasabah dari *tangible, reliability, dan assurance* serta lebih meningkatkan dari segi *responsiveness dan emphaty* sehingga tercapai kepuasan nasabah secara maksimal. Bagi peneliti selanjutnya disarankan mengambil responden dari bank syariah yang berbeda dengan jumlah populasi yang beragama. Selain itu agar mencari variabel independen lainnya yang belum diteliti dalam penelitian ini.