

ABSTRAK

Erni Yulita. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin*, Fakultas Ekonomi dan bisnis islam. Pembimbing: M. Rifqi Hidayat, S.H.I., M.Sy.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah menjadi prioritas bagi semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen, dan lainnya. pelanggan akan puas jika layanan memenuhi harapan mereka, sedangkan pelanggan akan kecewa jika layanan tidak memenuhi harapan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik, akan menghasilkan peningkatan kepuasan nasabah dan mencegah pelanggan beralih ke bisnis lain. Selain itu Fasilitas juga menjadi tolak ukur dari segala pelayanan yang diberikan dan berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena memudahkan pelanggan melakukan aktivitas dan nyaman menggunakan fasilitas yang ada dengan tingkat fasilitas yang ada.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengetahui fasilitas dan kualitas pelayanan apakah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin secara parsial dan simultan serta besar pengaruhnya. Jenis penelitian ini menggunakan metode regresi dengan pendekatan kuantitatif.

Hasil penelitian ini, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan nasabah. terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel faktor fasilitas dengan kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.