

ABSTRAK

Noor Arella Oktavianty, 2023. Pengaruh *Customer service*, Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Kerja terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah. Skripsi, Program Studi Manajemen Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Saleh, S.IP., SH., MA.

Kata Kunci: *Customer service*, Efektivitas Kerja, Kualitas 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 Pengaruh *Customer service*, Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Kerja terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.

Jenis penelitian ini adalah explanatory research dengan pendekatan kuantitatif. Populasi sebanyak 1670 orang. Pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* sebanyak 94 orang nasabah pada bulan September tahun 2022. 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 Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah. *Customer service* (X1) dan Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.