

## ABSTRAK

**Annisa Putri**, 2024. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Ansharullah, S.Ag., M.Fil.1.

**Kata kunci:** Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sudah tidak asing lagi bahwa pelayanan terhadap masyarakat atau nasabah itu menjadi tolak ukur dalam maju atau tidaknya suatu lembaga keuangan tersebut. Pelayanan yang diharapkan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah ini adalah kualitas pelayanan terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh pihak lembaga keuangan syariah. Jika harapan lebih tinggi daripada pelayanan maka nasabah tidak akan puas, begitu juga sebaliknya jika pelayanan lebih baik daripada isu-isu yang beredar maka nasabah akan merasa puas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang diberikan oleh pihak BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 orang responden. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan: Pertama, berdasarkan pada hasil uji F menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin. Kedua pada hasil uji t variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terkait. Dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin.