

ABSTRAK

Norhidayah. 2025. *Korelasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: (I) Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I. (II) Supian Sauri, S.E.I., M.E.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan prima sebagai salah satu faktor utama dalam menciptakan kepuasan nasabah, terutama dalam sektor perbankan syariah yang menekankan pada nilai etika, kepercayaan, dan akhlakul karimah. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Sentra Antasari dipilih karena telah menerima beberapa penghargaan pelayanan terbaik, serta memiliki lokasi yang strategis dan intensitas pelayanan yang tinggi. Namun, masih terdapat perbedaan hasil dalam penelitian terdahulu mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah, sehingga penting untuk dilakukan penelitian lanjutan dalam konteks ini.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 97 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Variabel pelayanan prima (X) diukur melalui enam indikator: *ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability*. Sedangkan kepuasan nasabah (Y) diukur berdasarkan lima indikator utama: kinerja sesuai harapan, biaya sesuai, rekomendasi, alasan utama, dan akses lokasi. Analisis data dilakukan menggunakan uji regresi linear sederhana, uji validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uji regresi linear sederhana diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,928, artinya setiap peningkatan 1 satuan pelayanan prima akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,928 poin. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,975, yang berarti 97,5% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh pelayanan prima. Sisanya 2,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.