

ABSTRAK

Sa'diah. 2025. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur*. Skripsi, Program Studi Perbankan syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Rohanah Faridah, SE., MM.

Kata Kunci: Bank syariah, Kualitas pelayanan, kepuasan Nasabah

Bank Islam disebut dengan bank syariah, adalah bank yang beroperasi tanpa mengandalkan bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Quran dan hadis.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dalam bidang ekonomi perbankan. Karenanya, untuk memperoleh data yang diperlukan, penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner dan dokumentasi. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 50 responden. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dibuktikan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas layanan memiliki nilai P-Value 0,000 dimana nilai probabilitas ini dibawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Kecamatan Banjarmasin Timur, dan Kontribusi Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur adalah sebesar 94,7%, sedangkan sisanya 5,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini.

ABSTRACT

Sa'diah. 2025. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Bank Sharia, East Banjarmasin District. Thesis, Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business. Instructor: Rohanah Faridah, SE., MM.*

Keywords: *Islamic banks, Service quality, customer satisfaction*

Islamic banks, called Islamic banks, are banks that operate without relying on interest. Islamic banks can also be interpreted as financial/banking institutions whose operations and products are developed based on the Quran and hadith.

This research is a quantitative research in the field of banking economics. Therefore, to obtain the necessary data, the author collected data using questionnaires and documentation. In this study, the sampling technique used the accidental sampling technique. The number of samples used was 50 resonances.

The data analysis used is simple linear regression. Based on the results of the analysis and discussion that has been proven, the conclusion of this study is that the quality of service has a P-Value value of 0.000 where this probability value is below 0.05, then it can be concluded that the variable of service quality affects customer satisfaction in East Banjarmasin District, and the contribution of the influence of service quality on customer satisfaction of Bank Syariah of East Banjarmasin District is 94.7%, While the remaining 5.3% is explained by other variables that were not disclosed in this study.