

ABSTRAK

Muhammad Arief. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI (II) Hj. Zulfa Makiah, M. Ag

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, persepsi, BTN KCS Banjarmasin*

Penelitian ini berlatarbelakang bahwa masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah variabel kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) berpengaruh secara simultan terhadap persepsi nasabah pada bank BTN KCS Banjarmasin?. Apakah variabel kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) berpengaruh secara parsial terhadap persepsi nasabah pada bank BTN KCS Banjarmasin.

Penelitian yang dilaksanakan adalah jenis penelitian dengan pendekatan kuantitatif yaitu menekankan analisis pada data-data *numerical (angka)* yang diolah dengan metode statistika¹. Jenis penelitian yang akan dipakai adalah penelitian yang bertujuan ingin mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Yaitu antara kualitas pelayanan terhadap persepsi nasabah pada bank BTN Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

Dari hasil uji f bahwa variabel x_1, x_2, x_3, x_4, x_5 (kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap variabel y (persepsi) yaitu dapat dilihat dari hasil variabel kualitas pelayanan $p > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (berupa ; keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empaty (X_4) dan bukti fisik (X_5) berpengaruh secara simultan terhadap persepsi nasabah pada bank BTN KCS Banjarmasin. Dengan begitu H_0 di tolak. Hasil uji T terlihat secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan (berupa ; keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empaty (X_4) dan bukti fisik (X_5) $t_{hitung} = 17.043$ dan $t_{tabel} .000$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) berpengaruh secara parsial terhadap persepsi nasabah pada bank BTN KCS Banjarmasin.

¹ Saifuddin Azwar. *Metode Penelitian.* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007) hlm 5