

## ABSTRAK

**Ati.** 2017, *Korelasi Kualitas Pelayanan Weekend Banking Dengan Kepuasan Nasabah Pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (1) Drs. H. Ruslan, M.Ag. (2) Erisa Nilasari, S.P, M.P.

**Kata Kunci:** Pelayanan *Weekend Banking*, Kepuasan Nasabah

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya layanan terbaru yang dikeluarkan oleh Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru, yaitu pelayanan *weekend banking*. Pelayanan ini bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin bertransaksi dihari libur.

Tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan *weekend banking* Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru yang meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* mempunyai korelasi dengan kepuasan nasabah.

Penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*Field Research*), bersifat kuantitatif. Penelitian ini dilakukan melalui pengumpulan data dengan alat bantu kuesioner yang diberikan kepada responden yakni nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 95 orang. Untuk pengujian analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS 22 *for windows*. Analisis uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *product moment pearson*. Uji analisis reliabilitas menggunakan teknik *cronbach's alpha*. Kemudian dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan teknik *rank spearman Correlation*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki korelasi dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.