ABSTRAK

Sukma Wijaya. 2022. *Pengaruh Kualitas Layanan Migrasi Rekening Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Ex. Nasabah BRI Syariah Di Banjarbaru (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani)*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. Syaugi Mubarak Seff, M.A.

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas Layanan, Migrasi Rekening

Penelitian ini dilatarbelakangi atas adanya keluhan dari nasabah pada pelayanan migrasi rekening Bank Syariah Indonesia khususnya ex. Nasabah BRI Syariah. Proses migrasi rekening adalah bagian yang sangat penting bagi nasabah, karena dana mereka secara otomatis akan berpindah dan saldo akan menjadi 0 (nol) rupiah. Migrasi rekening tersebut akan membuat nasabah menggunakan produk rekening bank yang baru, dan pada saat proses migrasi juga akan menimbulkan nilai kepuasan yang berbeda-beda dari masyarakat.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah nasabah ex. BRI Syariah yang melakukan migrasi ke Bank Syariah Indonesia dan sampel penelitian berjumlah 35 orang. Pengumpulan data dilakukan menggunakan angket dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai simultan F hitung 6,372 lebih besar dari F tabel yakni 2,372. Menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Ini juga dilihat dari nilai signifikansi 0,000 > 0,05 dan besar pengaruh tersebut adalah 52,4%. Adapun variabel bukti fisik berpengaruh negatif sebesar -0,421, variabel kehandalan berpengaruh positif sebesar 2.826, variabel jaminan berpengaruh negatif sebesar -0,068, variabel daya tanggap berpengaruh negatif sebesar -1,519, dan variabel empati berpengaruh positif sebesar 2.750.