

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK CIMB NIAGA SYARIAH CABANG BANDAR LAMPUNG

Oleh

Yulinda Trecia

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dijadikan pertimbangan oleh nasabah dalam memilih Bank. Meningkatnya tingkat persaingan antar lembaga keuangan syariah telah mengarahkan bisnis jasa perbankan mencari cara untuk mendiferensiasikan diri mereka terhadap pesaing. Strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas pelayanan yang tinggi. Penelitian ini dilakukan pada nasabah PT. Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Bandar Lampung.

Masalah yang dihadapi perusahaan adalah target dan realisasi dari perusahaan tidak tercapai, untuk itu maka perusahaan perlu menilai faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggannya. Adapun permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Bandar Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Bandar

Lampung. Hipotesis dalam penulisan ini adalah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Bandar Lampung

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah *Accidental Sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner. Tahap selanjutnya, data kuesioner dianalisis dengan regresi berganda melalui melalui uji-F, uji-t dengan tingkat signifikansi 0,05 atau = 5%.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Bandar Lampung. Seperti Hasil perhitungan uji F bahwa F hitung lebih besar dibandingkan nilai F tabel ($19.753 \geq 2.47$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan Koefisien determinan (Adjusted R Square) sebesar 0,512 atau 51,2%, maka pengaruh variabel X secara serentak terhadap variabel Y sebesar 51,2%. Sedangkan uji t di ketahui bahwa t hitung dari setiap variable lebih besar dari t tabel yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Diharapkan PT Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Bandar Lampung diharapkan lebih memperhatikan dalam memberikan pelayanan tentang *Empathy*, mengingat variabel ini merupakan variabel terendah.