

ABSTRAK

Nama : Asrif Aditya Gunawan Nasution
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah
(Studi Kasus Pada P.T Bank Syariah Indonesia Tbk Cabang
Kota Lhokseumawe)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada P.T Bank Syariah Indonesia Tbk Cabang Kota Lhokseumawe; (2) Pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan nasabah pada P.T Bank Syariah Indonesia Tbk Cabang Kota Lhokseumawe; (3) Pengaruh *Reability* terhadap kepuasan nasabah pada P.T Bank Syariah Indonesia Tbk Cabang Kota Lhokseumawe; (4) Pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah pada P.T Bank Syariah Indonesia Tbk Cabang Kota Lhokseumawe; (5) Pengaruh *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah pada P.T Bank Syariah Indonesia Tbk Cabang Kota Lhokseumawe, jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dan teknik pengambilan Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 nasabah. Data primier dalam penelitian ini diambil dengan cara wawancara dan menyebarkan kuesioner, dan data skunder diperoleh dari jurnal dan media internet. Metode penelitian dalam skripsi ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji instrumen (validitas dan reabilitas), pengujian hipotesis, dan koefisien determinasi dengan menggunakan program SPSS versi 25.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Secara simultan *Tangible, Reliability, dan Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Pada P.T Bank Syariah Indonesia Tbk Cabang Kota Lhokseumawe, Sedangkan *Responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Nasabah. Secara parsial, masing-masing variabel yaitu *Tangible, Reability, Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Pada P.T Bank Syariah Indonesia Tbk Cabang Kota Lhokseumawe. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,418 yang diperoleh variabel terikat, dapat dijelaskan oleh variabel bebas yaitu *Tangible, Reability, Responsiveness, Emphaty* sebesar 64,9% sedangkan sisanya 35,1% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

Kata Kunci: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty*, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Name : Asrif Aditya Gunawan Nasution
Courses : Management
Heading : The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction
(Case Study on P.T Bank Syariah Indonesia Tbk
Lhokseumawe City Branch)

This study aims to find out (1) The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at P.T Bank Syariah Indonesia Tbk Lhokseumawe City Branch; (2) The Tangible Effect on Customer Satisfaction at P.T Bank Syariah Indonesia Tbk Lhokseumawe City Branch; (3) The Effect of Reability on Customer Satisfaction at P.T Bank Syariah Indonesia Tbk Lhokseumawe City Branch; (4) The Effect of Responsiveness on Customer Satisfaction at P.T Bank Syariah Indonesia Tbk Lhokseumawe City Branch; (5) The effect of Emphaty on customer satisfaction in P.T Bank Syariah Indonesia Tbk Lhokseumawe City Branch, this type of research uses an associative research type and sampling technique in this study uses *an accidental sampling* technique with a total of 100 respondents. Primary data in this study was taken by means of interviews and distributing questionnaires, and secondary data was obtained from journals and internet media. The research method in this thesis uses a quantitative method with a descriptive approach and multiple linear regression analysis, classical assumption test, instrument test (validity and reliability), hypothesis testing, and determination coefficient using the SPSS version 25.0 program. The results of this study show that simultaneously *Tangible, Reliability, and Emphaty* have a positive and significant effect on customer satisfaction at P.T Bank Syariah Indonesia Tbk Lhokseumawe City Branch, while *Responsiveness* does not have a significant effect on customer satisfaction. Partially, each variable, namely Tangible, Reability, and Emphaty, has a positive and significant effect on customer satisfaction at P.T Bank Syariah Indonesia Tbk Lhokseumawe City Branch. The Adjusted R Square value of 0.418 obtained by the bound variable, can be explained by the independent variables, namely *Tangible, Reability, Responsiveness, Emphaty* by 64.9% while the remaining 35.1% can be explained by other variables that are not examined by this study.

Keywords: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Customer Satisfaction*