

## ABSTRAK

Tugas Akhir ini berjudul “**Analisis Mutu Pelayanan BPRS Carana Kiat Andalas Bukittinggi Terhadap Nasabah**” Tugas Akhir ini ditulis oleh **Raswandi** NIM **1403050530** Jurusan Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Islam Padang.

Permasalahan yang dibahas Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui mutu pelayanan terhadap nasabah di BPRS Carana Kiat Andalas Bukittinggi melalui kuisisioner, dari penelitian yang penulis lakukan di BPRS Carana Kiat andalas penulis bisa melihat perbedaan antara kenyataan dan harapan para nasabah.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode analisis *Wilcoxon* dan penulis melakukan penelitian lapangan melalui wawancara terhadap nasabah. Penelitian ini bersifat kualitatif dan kuantitatif.

Dari hasil penelitian ini adalah terdapat berdasarkan uji *wilcoxon* terdapat perbedaan yang signifikan pada tingkat signifikansi 5% atau pada tingkat kepercayaan 95% atas penilaian mutu pelayanan terhadap nasabah pada sub variabel keyakinan yang meliputi: keramahan karyawan dalam melayani nasabah, kesopanan karyawan dalam melayani nasabah, pengetahuan karyawan bank syariah kejujuran karyawan dalam setiap transaksi dan keterampilannya dalam menangani keluhan nasabah.

**Kata kunci : Mutu pelayanan**