

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH TABUNGAN PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT
SYARIAH (BPRS) BARAKAH NAWAITUL IKHLAS
KOTA SOLOK**

Skripsi

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu Syarat
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Prodi Ekonomi Syari'ah*



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Oleh

RENA YULIANTI
NIM: 1313060005

**PRODI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL PADANG
1439 H/ 2018 M**

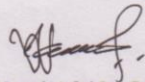
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok” oleh **Rena Yulianti** NIM. 1313060005 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke ujian munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

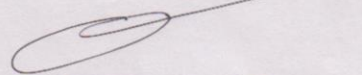
Padang, 23 Januari 2018

Pembimbing I



Yenti Afrida, M. Ag
NIP:197709052007012021

Pembimbing II



Romi Iskandar, SE., MM
NIP: 19740520200501 1 005

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok**”, yang ditulis oleh **Rena Yulianti, Nim 1313060005**. Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri(UIN) Imam Bonjol Padang Tahun 2018.

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh pelanggan dibandingkan dengan kinerja aktual yang dirasakan pelanggan. Ketika kinerja aktual lebih tinggi dibandingkan dengan harapan pelanggan maka pelanggan merasakan puas dan sebaliknya. Begitu besarnya pengaruh kepuasan bagi perusahaan, menjadi suatu tantangan besar bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Dimana perusahaan jasa yang produknya berupa jasa sangat mengandalkan kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggannya.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yang bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan desain survei yaitu penelitian yang pengambilan sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 96 nasabah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat tiga dari lima dimensi dari kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh signifikan yang dapat dilihat dari Hasil uji t dan uji F diperoleh H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti bahwa bukti langsung empati (empathy) (X2), keandalan (reliability) (X3), dan kepedulian (empathy) (X5) berpengaruh significant secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah tabungan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok. Hasil perhitungan *standardized coefficient* (beta) menunjukkan bahwa secara parsial variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah variabel jaminan yaitu 0,379 dibandingkan dengan variabel lainnya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bank Syari'ah.