

## ABSTRAK

**ABDUL RAHMAN. 105250008811.** Judul Skripsi: Pengaruh Pelayanan Pembiayaan Murabahah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar. Dibimbing oleh **Dr. Agussalim Harrang, S.E., M.M.** dan **Hurriah Ali Hasan, M.E., Ph.D.**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan di PT. Bank Sulselbar Syariah. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan pembiayaan murabahah terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar. Dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel, yaitu PT. Bank Sulselbar sebagai  $X_1$ , pelayanan pembiayaan murabahah sebagai  $X_2$ , dan tingkat kepuasan nasabah sebagai  $Y$ .

Total Sampling dalam penelitian ini berjumlah 75 orang. Untuk gambaran pengaruh pelayanan pembiayaan murabahah, peneliti menggunakan lembar observasi dan wawancara bebas dan angket pada nasabah dan karyawan PT. Bank Sulselbar Cabang Makassar. Selanjutnya, data yang diperoleh melalui *instrument* tersebut kemudian diolah dengan bantuan aplikasi *Partial Least Square (PLS) 2.0*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis yang menggunakan uji  $t$  menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung lebih kecil dari pada nilai  $t$  *table* sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya pelayanan pembiayaan murabahah berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Makassar.

Berdasarkan uraian kesimpulan tersebut, sebagai bentuk implikasi dari penelitian ini diharapkan agar pengelola lebih memperbanyak sosialisasi produknya kepada nasabah sebelum menawarkan dan meminimalisir resiko-resiko yang dapat membuat nasabah merasa tidak puas seperti pengurusan yang cukup lama dan biaya administrasi yang cukup besar sehingga nasabah akan lebih memilih untuk tidak menggunakan produk tersebut.

Kata Kunci : Pelayanan murabahah, kepuasan nasabah