

ABSTRAK

NURFADILLAH stambuk, 105720444813 **PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Ratulangi**, dibimbing Hj. Ruliaty pembimbing I, Muchriana Muchran pembimbing II

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Ratulangi.

Metode teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik aksi dental yaitu teknik penarikan sampel secara kebetulan. Penelitian ini menggunakan metode Analisis Regresi linear bergandapan pengelola data primer menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solutions)

Pengaruh variable dari kualitas pelayanan yaitu Kehandalan (X_1), Bukti Fisik (X_2), Jaminan (X_3), Perhatian (X_4) dan Tanggapan (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Ratulangi. Hal ini dapat di buktikan dari hasil analisis uji F bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($40,649 > 2,31$) besarnya pengaruh dapat dilihat dari R square yaitu 66,7% yang menunjukkan bahwa pengaruh variable bebas tersebut terhadap variable terikat yakni kepuasan nasabah adalah sebesar 82,7% dan Hasil menggunakan uji t menunjukkan bahwa variable Kehandalan (X_1), Perhatian (X_4) dan Tanggapan (X_5) berpengaruh nyata terhadap kepuasan nasabah sedangkan variable Bukti Fisik (X_2) dan Jaminan (X_3) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Ratulangia, variable yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Ratulangi adalah variable kehandalan karena mempunyai koefisien tertinggi sebesar 17.884

Kata kunci :Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah