

ABSTRAK

Amiruddin, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Al-Fazza Kredit Syariah Makassar. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing I Andi Mappatempo dan Pembimbing II Muhammad Akib

Penelitian ini bertujuan 1) untuk mengetahui pengaruh antara Bukti Fisik terhadap Kepuasan Nasabah pada Al- Fazza Kredit Syariah Makassar, 2) untuk mengetahui pengaruh antara Ketanggapan terhadap Kepuasan Nasabah pada Al- Fazza Kredit Syariah Makassar, 3) untuk mengetahui pengaruh antara daya tanggap terhadap Kepuasan Nasabah pada Al- Fazza Kredit Syariah Makassa, 4) untuk mengetahui pengaruh antara jaminan terhadap Kepuasan Nasabah pada Al- Fazza Kredit Syariah Makassar, 5) untuk mengetahui pengaruh antara empati terhadap Kepuasan Nasabah pada Al- Fazza Kredit Syariah Makassar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan sampel sebanyak 65 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Al- Fazza Kredit Syariah Makassar,

Kata Kunci : *Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan empati*

ABSTRACT

Amiruddin, 2022. The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Al-Fazza Makassar Syariah Credit. Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by advisor I Andi Mappatampo and Advisor II Muhammad Akib

This study aims 1) to determine the effect of Physical Evidence on Customer Satisfaction at Al-Fazza Makassar Syariah Credit, 2) to determine the effect of Responsiveness on Customer Satisfaction on Al-Fazza Syariah Makassar Credit, 3) to determine the effect of responsiveness on Satisfaction Customers at Al-Fazza Syariah Credit Makassar, 4) to determine the effect of guarantees on customer satisfaction on Al-Fazza Syariah Credit Makassar, 5) to determine the effect of empathy on customer satisfaction on Al-Fazza Syariah Credit Makassar. The type of research used in this research is quantitative with a sample of 65 respondents. Data collection techniques using questionnaire techniques. The data analysis technique uses multiple linear regression tests. The results of the study show that physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy have an effect on customer satisfaction at Al-Fazza Makassar Syariah Credit,

Keywords: *Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy*