

ABSTRAK

CECET ERIANI2025. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di bank Syariah(BTN Syariah) Di Universitas Muhammadiyah Makassar. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Buyung Romadhoni dan Firma Syah.*

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang bersifat Kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi di bank Syariah(BTN Syariah) di Universitas Muhammadiyah Makassar. Sampel ini diambil dari cabang Bank BTN Syariah Kota Makassar dengan jumlah Populasi sebanyak 5400 nasabah dari bulan september sampai akhir November 2024 dan sampel yang ditetapkan sebanyak 98 nasabah. Jenis data yang digunakan ini dalam penelitian adalah data kuantitatif dengan melakukan observasi dan pembagian kuesioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data prime dan data sekunder. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala likert. Berdasarkan hasil penelitian data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi *statistical package for the social science* (SPSS) Versi 27 mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di bank syariah (BTN Syariah) di Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah dibahas dibab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi dibank syariah BTN Syariah karena dapat dilihat dari hasil perhitungan yaitu nilai koefisien sebesar 0.638 dan nilai signifikan yang kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,001.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah*

ABSTRAC

CECET ERIANI2025. *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Transactions at Sharia Bank (BTN Syariah) at Muhammadiyah University of Makassar. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Buyung Romadhoni and Firma Syah.*

This research is a type of quantitative research with the aim of determining the Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Transactions at Sharia Bank (BTN Syariah) Muhammadiyah University of Makassar. This sample was taken from the BTN Syariah Bank branch in Makassar City with a population of 5400 customers from September to the end of November 2024 and a sample of 98 customers. The type of data used in this study is quantitative data by conducting observations and distributing questionnaires. In this study, the data sources used in data collection include primary data and secondary data. The research instrument used in this study uses the Likert scale method. Based on the results of data research using statistical calculations through the application of statistical package for the social science (SPSS) Version 27 regarding the effect of service quality on customer satisfaction in transactions at Islamic banks (BTN Syariah) Universitas Muhammadiyah Makassar which has been discussed in the previous chapter, the author concludes that Service Quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Good service quality will increase customer satisfaction in transactions at Islamic banks BTN Syariah because it can be seen from the calculation results, namely a coefficient value of 0.638 and a significant value of less than 0.05, namely 0.001.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction