Abstrak

SAYID OSPAULLAH. 2026. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank KB Syariah, KCP Unismuh Makassar. Skripsi. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh: Edi Jusriadi dan Samsul Rizal

Perkembangan industri perbankan syariah yang semakin kompetitif menuntut bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi harapan dan kepuasan nasabah. Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa nasabah memiliki ekspektasi terhadap pelayanan yang cepat, mudah, nyaman, responsif, serta mampu memberikan solusi terhadap kebutuhan mereka. Kondisi tersebut menjadi dasar penelitian mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank KB Syariah KCP Unismuh Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) terhadap kepuasan nasabah. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan memiliki arah pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Nilai R sebesar 0,966 menunjukkan hubungan yang sangat kuat, sedangkan R Square sebesar 0,933 menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan nasabah. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan melalui tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara keseluruhan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah PT. Bank KB Syariah KCP Unismuh Makassar.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*, Kepuasan Nasabah.