

ABSTRAK

Bustamin, Tahun 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang Makassar, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I **Dr. Hj. Ruliaty** dan **Pembimbing II Ismail Rasulong**.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, Apakah terdapat pengaruh positif signifikan pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang Makassar. Dalam penelitian ini terdapat terdapat dua variabel yaitu Kualitas Pelayanan sebagai variabel Independen dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel Dependen. Populasi penelitian ini adalah nasabah yang datang pada Bank Muamalat sebanyak 104 orang kemudian ditarik sampel sebanyak 51 orang dalam penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, penelitian pustaka dan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis regresi linear sederhana dan Uji kualitas data.

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dibuktikan maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:
Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Makassar. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga semakin meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang ada di Bank Muamalat Cabang Makassar semakin menurun maka kepuasan nasabah juga dapat menurun.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah*

ABSTRACT

Bustamin, Year 2018, Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Levels at Muamalat Bank Makassar Branch, Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Advisor I Dr. Hj. Ruliaty and Advisor II Ismail Rasulong.

This study aims to find out whether there is a significant positive effect on the quality of service to the level of customer satisfaction at Muamalat Bank Makassar Branch. In this study there are two variables, namely Service Quality as an Independent variable and Customer Satisfaction as a Dependent variable. The population of this study were customers who came to Bank Muamalat as many as 104 people and then drawn a sample of 51 people in this study. Data collection was carried out using observation, literature research and questionnaires. Data analysis was performed using simple linear regression analysis and data quality testing.

Based on the results and discussion that has been proven, the conclusions from this study are as follows: There is a positive and significant influence between service quality on customer satisfaction at Bank Muamalat Makassar Branch. If service quality increases, customer satisfaction also increases, whereas if the quality of service available at Bank Muamalat Makassar Branch decreases, customer satisfaction can also decrease.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction