

## ABSTRAK

**Armawanti. 10525029015.2019.** Analisis Layanan Pelanggan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Makassar. Dibimbing oleh Hurriah Ali Hasan dan Hasanuddin.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui layanan yang dibutuhkan oleh nasabah Bank BNI Syariah Cabang Makassar dan untuk mengetahui layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Makassar. Pelayanan yang bermutu akan menciptakan kepuasan nasabah yang berpengaruh pada kemajuan produk dan perbankan. Tingkat kepuasan nasabah dapat diukur sesuai dengan pengalaman para responden setelah merasakan layanan dari perbankan. Teknik penentuan sampel dilakukan kepada 95 orang nasabah Bank BNI Syariah Cabang Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan uji frekuensi, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi sederhana, uji t parsial dan uji determinasi dan olah data menggunakan SPSS 22.

Dari hasil olah data diketahui bahwa uji reliabilitas untuk variabel layanan (X)  $0,752 > 0,22$  dan untuk variabel kepuasan nasabah (Y)  $0,760 > 0,22$  maka dinyatakan reliabel. Layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan tingkat signifikan 0,000. Sedangkan berdasarkan uji hipotesis secara parsial (uji t) pada bank syariah menunjukkan bahwa variabel layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah karena memiliki probabilitas lebih besar dari 0,05. Dilihat bahwa  $R^2 = 0,605$ . Hal ini berarti bahwa variabel X (Layanan) memiliki pengaruh positif terhadap Y (Kepuasan Nasabah) sebesar 60,5%. Sedangkan sisanya sebesar 39,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Layanan, Kepuasan Nasabah**