

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Risky Ryanda (2017): Pengaruh kualitas pelayanan Frontliner terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi Sumatera Utara menurut Ekonomi Islam

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pengamatan penulis tentang tanggapan nasabah yang merasa kurang puas terhadap pelayanan frontliner pada Bank Syariah Mandiri KCP.Tebing tinggi, sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan yang optimal.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP.Tebing Tinggi dan bagaimana tinjauan ekonomi islam terhadap kualitas pelayanan frontliner Bank Syariah Mandiri KCP.Tebing Tinggi.

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi yang berjumlah 2400 orang dan sampelnya sebanyak 96 orang dengan menggunakan *accidental sampling*. Selanjutnya penulis menganalisa data dengan menggunakan metode kuantitatif, pengumpulan data dilakukan dengan mengajukan kuisioner kepada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP.Tebing Tinggi.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP.Tebing Tinggi. Hal ini dapat dilihat dari nilai korelasi sebesar 0,635. Besar koefisien determinasinya adalah sebesar 0,404 mengandung pengertian bahwa pengaruh kualitas pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 40,4% sedangkan 59,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} (7,997) t_{tabel} (1,661) dengan signifikan terhadap variabel independen berupa kualitas pelayanan dan variabel dependen berupa kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP.Tebing Tinggi. Selanjutnya apabila ditinjau menurut ekonomi islam, kualitas pelayanan frontliner Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi sudah sesuai dengan syariah islam. Hal ini dibuktikan dengan sudah diterapkan prinsip-prinsip pelayanan yang sesuai dengan islam, yaitu adanya sikap sopan santun, berpengetahuan berusaha mewujudkan dengan sikap saling tolong menolong dan memudahkan dalam bertransaksi.

Keyword : *Tangible, Reliability, Responseveness, Assurance, Emphaty.*