



ABSTRAK

Agustina, (2018): Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpanan Masyarakat Nagari pada PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung.

Latar belakang penulis mengambil judul ini adalah kurangnya respon karyawan dalam melayani nasabahnya seperti lambatnya pengembalian aunan nasabah yang telah selesai masa angsuranya, sehingga banyak dari nasabah merasa kurang puas karena transaksi yang mereka inginkan tidak terpenuhi. Hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan nasabah yang optimal.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan pada PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung. apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan simpanan masyarakat nagari pada PT.BPR GantoNagari 1954 LubukAlung. Bagaimana tinjauan Ekonomi Islam tentang hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah simpanan masyarakat nagari pada PT.BPR GantoNagari 1954 LubukAlung.

Penelitian ini dilakukan di PT.BPR GantoNagari 1954 yang berlokasi di Jalan Jendral Sudirman No.22 Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik accidental sampling, yaitu teknik memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpa, yang berjumlah 54 orang nasabah. Dalam pengumpulan data penulis menggunakan teknik kuesioner, wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka yang diambil dari lokasi penelitian. Sumber data penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang kemudian dianalisa menggunakan analisa kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji parsial (uji t) bahwa nilai hitung sebesar $(4,373) > t \text{ table } (1,671)$, dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. yang menyatakan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Hasil koefisien korelasi (r) yang diperoleh yakni 0,519. Hasil ini menunjukkan adanya korelasi yang sedang.

Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,267 atau 27% dipengaruhi kualitas pelayanan dan sisanya 0,73 atau 73% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Selanjutnya apabila ditinjau menurut Ekonomi Islam, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan simpanan masyarakat nagari sudah sesuai dengan syariah Islam. Hal ini dibuktikan dengan sudah diterapkan prinsip-prinsip pelayanan yang sesuai dengan islam, yaitu adanya sikap sopan santun, pengetahuan berusaha mewujudkan dengan saling tolong-menolong.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah