

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

### **PENGARUH SISTEM PELAYANAN CUSTOMER SERVICE (CS) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK, KANTOR CABANG SYARIAH PEKANBARU**

**ARIFAN AFDANDY**  
**11371102400**

*Kepuasan atau ketidakpuasan sesungguhnya adalah perasaan seseorang yang timbul sebagai kegiatan evaluasi setelah mengkonsumsi produk atau menikmati pelayanan jasa tertentu. Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah adalah layanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabahnya, dimana semakin baik kualitas pelayanannya maka akan semakin tinggi pula nilai nasabah terhadap perbankan tersebut. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah bukti fisik (tangible), kehandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (ansurance) dan kepedulian (empati) sementara variabel terikat adalah kepuasan. Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.554 orang nasabah dengan menggunakan rumus slovin menghasilkan jumlah sampel berjumlah 95 orang nasabah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah accidental sampling artinya metode pengambilan sampel dengan memilih siapa yang kebetulan ada/dijumpai untuk menjawab pertanyaan. Hasil penelitian yang telah dilaksanakan baik secara parsial ataupun simultan bukti fisik (tangible), kehandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (ansurance) dan kepedulian (empati) memiliki pengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru. Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur dalam menentukan keputusan pembelian atau tidaknya seorang pengguna jasa, karena melalui kualitas layanan akan dapat menilai kinerja dan merasakan puas atau tidaknya mereka dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa.*

**Kata Kunci : Bukti Fisik (Tangible), Kehandalan (Reability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Anssurance), Kepedulian (Empati) Dan Kepuasan nasabah**