

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI

Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BPRS Berkah Ramadhan).

Hermanto

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=66976&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, sering juga ditemukan masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan sebuah perusahaan dan ketidak berhasilan memuaskan sebagian besar pelanggan mereka. Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya.. Penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda yaitu untuk adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y), analisis ini digunakan untuk mengetahui atau mengukur pengaruh kualitas layanan SDM terhadap kepuasan nasabah, analisis ini ini juga berguna untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat apakah memiliki hubungan signifikan atau tidak. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi menggunakan kuesioner atau menyebar angket dan obsevasi. Berdasarkan hasil anlaisis data disimpulkan bahwa pengaruh kualitas SDM bank syariah terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh secara parsial dan simultan, pengaruh secara parsial didapatkan yaitu variabel yang signifikan atau paling dominan yang berpengaruh secara positif hanyalah variabel jaminan saja, sedangkan secara simultan semua variabel bebas yang terdiri dari bentuk fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati semuanya berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah.