

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI

Respon Nasabah Terhadap Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Bni Syariah Kantor Cabang Jakarta Barat) .

Nur Jannah

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74112&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel independen yaitu peran customer service terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan customer service pada BNI Syariah KC Jakarta Barat.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 80 responden yang merupakan sebagian dari populasi penelitian karena menggunakan teknik sampling Slovin. Metode pengumpulan data adalah dengan menyebarkan kuesioner dengan menggunakan skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran customer service hasil dari uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa antara variabel independen yaitu peran customer service terhadap variabel dependen kualitas pelayanan customer service terdapat pengaruh positif. Hasil uji t menyatakan H_0 ditolak, artinya peran customer service memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan customer service, yakni nilai t lebih kecil dari 0,05. Hasil uji F menyatakan H_0 ditolak yang artinya peran customer service secara bersama-sama memiliki hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan customer service dengan melihat hasil signifikan sebesar 0.02 yang lebih kecil dari 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa peran customer service memberikan layanan yang berkualitas.