

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Kantor Kas Mayestik Jakarta Selatan Kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka Kampus A (Uhamka Limau).

Adiyati Rahmi

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74113&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas pelayanan Bank Muamalat Kantor Kas Mayestik Jakarta Selatan kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA Kampus A (UHAMKA Limau). Bank Muamalat adalah Bank yang bekerjasama dengan UHAMKA Pada pertengahan 2015. Perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu "Bagaimana Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Kepada Mahasiswa UHAMKA Limau?"

Pendekatan penelitian ini merupakan paradigma positivisme dan konsep Service Of Excellence dengan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian ini deskriptif dan metode yang digunakan survei. Populasi dalam penelitian ini mahasiswa UHAMKA yang terdiri dari 4 Fakultas yaitu Fikes, Psikologi, Fisip dan FAI dan sampel yang didapat 100 responden, yaitu mahasiswa UHAMKA Limau yang pernah melakukan pembayaran akademik di Bank Muamalat.

Hail yang diperoleh adalah pada tabel deskripsi data Ordinal nilai terendah 311 terdapat pada item pernyataan 18 "Bank Muamalat memberikan layanan 24 jam". Nilai tertinggi pada item pernyataan "Petugas Security memberikan salam kepada nasabah" dengan total skor 427. Nilai Rata-rata (mean) pada tabel distribusi frekuensi kualitas pelayanan Bank Muamalat Kantor Kas Mayestik kepada Mahasiswa UHAMKA Limau baik sehingga mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Signifikansi akademis penelitian ini diharapkan memperkuat konsep Service Of Excellence, terutama ketika untuk diterapkan meneliti tentang kualitas pelayanan suatu perusahaan. Signifikansi metodologis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan pada metode kuantitatif. Signifikansi praktis penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan untuk Bank Muamalat dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah.