

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI

Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Pelayanan Sumber Daya Manusia Bagian Frontliner terhadap kepuasan nasabah (Studi Kasus Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Pasar Minggu)

Ahmad Yazid Fakhri

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=75120&lokasi=lokal>

Abstrak

Ahmad Yazid Fakhri, Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Pelayanan Sumber Daya Manusia Bagian Frontliner terhadap kepuasan nasabah (Studi Kasus Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Pasar Minggu). Skripsi, Program studi Perbankan Syariah. Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Penulis melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi dan kualitas pelayanan sumber daya manusia bagian frontliner terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis yang diajukan antara lain terdapat pengaruh antara kompetensi dan kualitas pelayanan sumber daya manusia bagian frontliner terhadap kepuasan nasabah dan tidak adanya pengaruh kompetensi dan kualitas pelayanan sumber daya manusia bagian frontliner terhadap kepuasan nasabah. Variabel yang digunakan oleh penulis meliputi kompetensi dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X) dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y). Penulis meneliti dengan penyebaran kuesioner kepada 100 nasabah bank Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Pasar Minggu dengan metode pengambilan sampel rumus slovin. Metode analisis data yang digunakan oleh penulis yaitu analisis regresi linear berganda untuk menguji kompetensi dan kualitas pelayanan sumber daya manusia bagian frontliner terhadap kepuasan nasabah baik uji parsial masing-masing variabel X maupun uji F secara simultan seluruh variabel X. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.