

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI

Pengaruh Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Margonda 2 Depok)

Ananda Yusuf

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=76838&lokasi=lokal>

Abstrak

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah terhadap bagian fenomena beserta hubungan dan tujuan penelitian kuantitatif yaitu untuk mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori dan hipotesis yang berkaitan dengan penelitian yang berlangsung. Dengan metode penelitian kausalitas yaitu desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antarvariabel. Dimana hubungan sebab-akibat tersebut sudah dapat diprediksi oleh peneliti dapat menyatakan klasifikasi variabel-variabelnya. Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas yaitu pelayanan customer service. Sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan customer service (X) terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid 19 (Y). Untuk menghasilkan penelitian tersebut secara mendalam penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer. Teknik kualitas data dan uji normalitas menggunakan uji kolmogorov, P-P plot, histogram. Uji heterokedastisitas. Teknik yang digunakan yaitu regresi linear berganda.

Penelitian ini menunjukkan bahwa berwujud (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) secara parsial dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan nilai thitung $3,199 > t_{tabel} 2,021$. keandalan (Xq) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) secara parsial dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan nilai thitung $2,140 > t_{tabel} 2,021$. responsif (X3) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) secara parsial dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan nilai thitung $13,035 > t_{tabel} 2,021$. jaminan (X4) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) secara parsial dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan nilai thitung $2,140 > t_{tabel} 2,021$. empati (X5) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) secara parsial dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan nilai thitung $23,144 > t_{tabel} 2,021$.

Pada uji koefisien determinasi (R²) didapatkan nilai koefisien determinasi apabila variabel X terdiri dari dua variabel dengan melihat nilai R Square. Nilai (R Square) sebesar 0,922 atau 92,2 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas kualitas layanan terhadap variabel terikat kepuasan nasabah sebesar 92,2 %. Sisanya dengan total 7,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.