

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pembiayaan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di KOMIDA Syariah (Studi Kasus KOMIDA Syariah KCP Karawang)

Ervan Hazman Syarifuddin

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=77750&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan pembiayaan terhadap tingkat kepuasan nasabah di KOMIDA Syariah, dengan studi kasus di KOMIDA Syariah KCP Karawang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di KOMIDA Syariah KCP Karawang, apakah terdapat pengaruh pembiayaan terhadap kepuasan nasabah di KOMIDA Syariah KCP Karawang, dan apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan pembiayaan terhadap kepuasan nasabah di KOMIDA Syariah KCP Karawang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada nasabah KOMIDA Syariah KCP Karawang. Sampel penelitian terdiri dari 96 responden yang dipilih secara purposive sampling. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala likert. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda dengan aplikasi SPSS 26. Hasil penelitian berdasarkan (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Hasil penelitian berdasarkan (uji t) menunjukkan bahwa pembiayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian berdasarkan (uji f) menunjukkan bahwa pembiayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil uji Koefisien Determinasi diperoleh RSquare sebesar 0.516. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh bersama-sama dari Variabel Kualitas Pelayanan dan Pembiayaan terhadap Kepuasan Nasabah adalah sebesar 51.6%. Sisanya, yaitu 48.4%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.