

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung” ini ditulis oleh Heny Susilowati, NIM. 3223113040, Pembimbing Muhammad Aswad, MA.

Kata kunci : kualitas pelayanan *frontliner* dan kepuasan nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah kinerja suatu bank dalam meningkatkan citra perusahaan melalui kualitas pelayanan *frontliner* (*customer service*, teller dan SATPAM) yang terdiri dari lima dimensi kualitas yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *ansurance*, dan empati. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan diharapkan nantinya terjadi kepuasan nasabah. Maka dari itu, dalam hal ini peneliti menghubungkan masalah kualitas pelayanan *frontliner* dengan kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah (1) Apakah *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung? (2) Apakah *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung? (3) Apakah *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung? (4) Apakah *Ansurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung? (5) Apakah Empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung? (6) Apakah *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Ansurance* dan Empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung?. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* dengan kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung dan seberapa signifikan keadaan pengaruh tersebut.

Skripsi ini bermanfaat bagi Industri Keuangan Syariah sebagai pedoman atau acuan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan bank terkait pengembangan dalam kualitas pelayanannya, bagi Ranah Akademik sebagai salah satu sumber pengetahuan bagi para pelajar maupun mahasiswa dalam memahami pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah. Bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan masukan atau referensi yang cukup berarti bagi penelitian yang lebih lanjut.

Penelitian ini menggunakan metode kuesioner/angket dan observasi. Kuesioner/angket digunakan untuk memperoleh data tentang karakteristik responden yaitu nasabah dan untuk memperoleh data tentang pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* dengan kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung melalui pernyataan/pertanyaan dalam kuesioner/angket tersebut. Sedangkan observasi digunakan untuk pengamatan langsung tempat penelitian serta mengali data tentang struktur organisasi, populasi dan sampel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan *frontliner* dalam kategori cukup baik dan terhadap kepuasan nasabah dalam kategori cukup puas, dari hasil regresi berganda diperoleh koefisien untuk variabel *tangible* (X_1) 0,209, *reliability* (X_2) 0,062, *responsiveness* (X_3) 0,251, *ansurance* (X_4) 0,013 dan empati (X_5) -0,339. Dan ternyata variabel *responsiveness* (X_3) adalah variabel yang paling mempengaruhi dari kelima variabel kualitas pelayanan *frontliner*.

ABSTRACT

Thesis with the title “Influence of Service Quality Frontliner Customer Satisfaction At PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung” was written by Heny Susilowati, NIM. 3223113040, Supervisor Muhammad Aswad, MA.

Keywords: frontline service quality and customer satisfaction.

This research is motivated by a performance of a bank in improving corporate image through the quality of frontline services (customer service, tellers and security guards) which consists of five dimensions of quality that is tangible, reliability, responsiveness, ansurance, and empathy. In improving the quality of service expected eventually happen customer satisfaction. Therefore, in this case the researchers attributed the problem frontline service quality and customer satisfaction at PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.

The problem of this thesis are: (1) Are Tangible effect on customer satisfaction in PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung? (2) Does Reliability effect on customer satisfaction in PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung? (3) Does Responsiveness effect on customer satisfaction in PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung? (4) Does Ansurance effect on customer satisfaction in PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung? (5) Does Empathy effect on customer satisfaction in PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung? (6) Do Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy Ansurance and the effect on customer satisfaction in PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung ?. As for the purpose of this study was to examine the effect of frontline service quality and customer satisfaction at PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung and how significant the influence of circumstances.

This thesis is beneficial for the Islamic Finance industry as a guide or reference for decision-making and policy-related banks in the development of quality of service, for the Academic sphere as a source of knowledge for students and students in understanding the influence of frontline service quality on customer satisfaction. For further research as an input or a significant reference for further research.

This study uses a questionnaire and observation. The questionnaire is used to obtain data on the characteristics of respondents, customers and to obtain data on the effect of frontline service quality and customer satisfaction at PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung through statements / questions in the questionnaire is. While the observation is used for direct observation spot and multiply research data on struktur organization, population and sample.

The results showed that the respondents' perceptions of the quality of frontline services in the category quite well and to the satisfaction of our customers in categories quite satisfied, from the results obtained multiple regression coefficient for tangible variables (X1) .209, reliability (X2) 0.062, responsiveness (X3) 0.251, ansurance (X4) 0,013 and empathy (X5) -0.339. And it turns variable responsiveness (X3) is the most variable of the five variables affect the quality of frontline services.