

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Expectations, Revisit Intention, Ghost Shopping dan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung” di tulis oleh Deovilia Agnes Trimiasari, NIM. 17401163185, pembimbing Dr. Hj. Nur Aini Latifah, SE, M.M.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh tingkat kesadaran bersyariah masyarakat yang semakin meningkat membuat tuntutan untuk menggunakan industri jasa syariah juga semakin meningkat. Banyaknya penduduk muslim di Indonesia menjadikan Indonesia memiliki prospek yang bagus bagi pengembangan perbankan syariah dimasa yang mendatang. Hal ini dapat dilihat dari sumber daya manusia dan aktivitas perekonomian serta sikap dari perilaku ekonomi terhadap produk dan jasa perbankan. Di era globalisasi pada saat ini masyarakat sudah sangat selektif dalam memilih bank mana yang akan menjadi pilihannya dalam melakukan transaksi keuangan.

Rumusan masalah dalam penelitian skripsi ini adalah (1) Apakah ada pengaruh positif signifikan ekspektasi terhadap kepuasan nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung? (2) Apakah ada pengaruh positif signifikan revisit intention terhadap kepuasan nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung? (3) Apakah ada pengaruh positif signifikan ghost shopping terhadap kepuasan nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung (4) Apakah ada pengaruh positif signifikan service quality terhadap kepuasan nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung? (5) Manakah diantara ekspektasi, revisit intention, ghost shopping dan service quality terhadap kepuasan nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung?

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dengan teknik *non probability sampling* dan menggunakan *purpose sampling*. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, serta uji hipotesis dan uji koefisien determinan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Ekspektasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung (2) Revisit Intention berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung (3) Ghost Shopping berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung (4) Service Quality berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung (5) Expectation, Revisit Intention, Ghost Shopping dan Service Quality berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung

Kata kunci : Ekspektasi, Revisit Intention, Ghost Shopping, Service Quality dan Kepuasan Nasabah

ABSTRAC

Thesis with the title "The Influence of Expectations, Revisit Intention, Ghost Shopping and Service Quality on Customer Satisfaction at Bank BRISyariah Cash Office Kediri Tulungagung" was written by Deovilia Agnes Trimiasari, NIM. 17401163185, supervisor Dr. Hj. Nur Aini Latifah, SE, M.M.

This research is motivated by the increasing level of community syariah awareness, making the case for using the syariah service industry also increasing. Many Muslim residents in Indonesia have good prospects for the development of Islamic banking in the future. This can be seen from the human resources and economic activities as well as the attitudes of economic behavior towards banking products and services. In the current era of globalization, people are very selective in choosing which bank will be their choice in conducting financial transactions.

The formulation of the problems in this thesis research are (1) Is there a significant positive effect of expectations on customer satisfaction at Bank BRISyariah Cash Office Kediri Tulungagung? (2) Is there a significant positive effect of revisit intention on customer satisfaction at Bank BRISyariah Cash Office Kediri Tulungagung? (3) Is there a significant positive effect of ghost shopping on customer satisfaction at Bank BRISyariah Cash Office Kediri Tulungagung (4) Is there a significant positive effect of service quality on customer satisfaction at Bank BRISyariah Cash Office Kediri Tulungagung? (5) Which of the expectations, revisit intention, ghost shopping and service quality on customer satisfaction at Bank BRISyariah Cash Office Kediri Tulungagung?

The results showed that (1) Expectations have a significant positive effect on customer satisfaction at Bank BRISyariah Kas Kediri Tulungagung (2) Revisit Intention has a significant positive effect on customer satisfaction at Bank BRISyariah Kas Office Kediri Tulungagung (3) Ghost Shopping has a significant positive effect on customer satisfaction. at Bank BRISyariah Kas Kediri Tulungagung (4) Service Quality has a significant positive effect on customer satisfaction at Bank BRISyariah Kas Kediri Tulungagung (5) Expectation, Revisit Intention, Ghost Shopping and Service Quality have a significant positive effect on Customer Satisfaction at Bank BRISyariah Cash Office Kediri Tulungagung

.

Keywords: Expectations, Revisit Intention, Ghost Shopping, Service Quality and Customer Satisfaction