

## ABSTRAK

**Abdul Basith Zaki (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Nasabah LKMS Bank Wakaf Ranah Indah Darussalam  
Ciamis. Program Studi Ekonomi Syariah. Fakultas Agama Islam.  
Universitas Siliwangi**

Dengan adanya kualitas yang baik maka akan menciptakan sifat loyal dan akhirnya akan menciptakan pertumbuhan laba yang baik dan terus berkembang. Melihat dari data pertumbuhan laba LKMS terus turun. Dengan masalah yang ada, peneliti rumusan masalah penelitian ini adalah : apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah LKMS Ranah Indah Darussalam?. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan adalah sebuah nilai yang harus terus dijaga oleh perusahaan kepada nasabah. Dalam pengukurannya kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang dikenal dengan TERRA yaitu : *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Responden penelitian adalah nasabah LKMS Ranah Indah Darussalam Ciamis sebanyak 594 orang dengan sample 60 orang. Teknik sampling dengan menggunakan random sampling. Variable penelitian terdiri dari kualitas pelayanan (X) dan kepuasan Nasabah (Y).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan secara positif dan signifikan berpengaruh sebesar 18,4% terhadap kepuasan nasabah di LKMS. Dalam uji hipotesis *Product moment* sederhana mendapatkan nilai koefisien korelasi variable X dan Y adalah sebesar 0,428. Dari hasil uji regresi sederhana didapatkan persamaan regresi untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah  $Y = 7,576 + 0,107 X$ .

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, LKMS.



## **ABSTRAK**

**Abdul Basith Zaki (2019). How Quality Of Service Affect Customer Satisfaction To LKMS Bank Wakaf Ranah Indah Darussalam Ciamis. Program Studies Of Syariah Economic. Faculty Of Islamic Religion. Siliwangi University.**

With of the quality of good service, it will create loyalty and will eventually create good profit growth. Continued downward profit indicated unfulfilled customer satisfaction. With the problem at hand, researchers formulate this research problem with : Does quality of service have an impact on customer satisfaction? The goal of this study is to find out how much quality of service affects customers satisfaction.

Quality of service is a value that companies must maintain to customers and customers in order to achieve customer satisfaction. In measured quality of service using the five dimension of the SERVQUAL known as TERRA, which is : Tangible, Empathy, Reliability, Responseveness, Assurance.

The study is using a quantitative approach. Using the data analytic counter test technique. Research respondent are a costumer LKMS 594 people with 60 sample. Is a sampling technique using random sampling. The variable research consists of the quality of service (X) and of customer satisfaction (Y).

Studies show that this five dimensions of quality of service, which are: Tangible, Empathy, Responsiveness, Reability, and Assurance has a positive effect on customer satisfaction. Quality of service positively and significantly affects 18,4% to customer satisfaction in LKMS of Bank Wakaf Ranah Indah Darussalam Ciamis. In the simple product moment hypothesis test get th value of the coefficient correlation variable X and Y was 0,428. From the results if simple regression test it's regression equality for the effects of quality service on customer satisfaction  $Y = 7,576 + 0,107 X$ .

Key word : Quality of Service, Personal Satisfaction, LKMS.