

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, NILAI NASABAH DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK VICTORIA SYARIAH DI BREBES

KHARISMA MAHKOTA PERDANA

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211200901877@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

ABSTRAKSI

Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Puas tidaknya nasabah diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan nasabah. Jika kinerja berada di bawah harapan, nasabah tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, nasabah puas. Jika kinerja melebihi harapan, nasabah amat puas atau senang. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu kualitas pelayanan, nilai nasabah dan bagi hasil. Obyek yang dipilih adalah Bank Victoria Syariah, Jl. A. Yani No. 82 A, Brebes. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, nilai nasabah dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada Bank Victoria Syariah di Brebes

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Victoria Syariah, Jl. A. Yani No. 82 A, Brebes. Sampel yang dipilih 100 nasabah. Jenis data yang digunakan primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. dan Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda dengan sebelumnya diuji dengan menggunakan uji instrumen dan uji asumsi klasik.

Hasil analisis menunjukkan bahwa : 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. 2). Nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. 3). Bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah, Bagi Hasil, Kepuasan Nasabah

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER VALUE AND
SHARING ON CUSTOMER SATISFACTION OF BANK VICTORIA
SYARIAH BREBES**

KHARISMA MAHKOTA PERDANA

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211200901877@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the impact of service quality, customer value and and profit sharing on customer satisfaction at Bank Victoria Syariah in Brebes. The population in this study are customers of Bank Victoria Syariah, Jl. A. Yani No.. 82 A, Brebes. Selected sample of 100 customers. Primary types of data used. Methods of data collection using questionnaires and analysis technique used is multiple regression with previously tested using test instruments and classical assumption. The results showed that: 1) Quality of service positive and significant effect on customer satisfaction. 2). Customer positive value and significant effect on customer satisfaction. 3). For profit sharing positive and significant impact on customer satisfaction

Keyword : Keywords: Service Quality, Customer Value, Profit Sharing, Customer Satisfaction