

## ABSTRAK

Nabila, Feniatin. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BTPN Syariah di Kabupaten Probolinggo*. Skripsi, Prodi Ekonomi, Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Pembimbing: (I) Deddy Junaedi, M.AB, (II) Rizki Febri Eka Pradani, M.Pd.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Persaingan global saat ini merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari dalam dunia industri maupun jasa. Di era komunikasi, informasi, dan teknologi, kompetensi baru sangat dibutuhkan, baik dalam kegiatan manufaktur maupun jasa, agar perusahaan dapat bersaing dengan sukses. Salah satu syarat yang dipenuhi oleh satu perusahaan agar tetap eksis dan sukses dalam persaingan adalah berusaha menciptakan dan mempertahankan nasabah, karena nasabah merupakan suatu faktor terpenting bagi perkembangan suatu perusahaan. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk dapat memberi perhatian yang berharga dan dapat memberikan kesan yang baik kepada nasabah. Salah satu faktor yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi pelanggan adalah memberikan kepuasan melalui kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN Syariah di Kabupaten Probolinggo.

Untuk menjawab permasalahan tersebut digunakan pendekatan kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana, koefisien korelasi, dan uji hipotesis (uji t dan uji  $R^2$ )

Hasil analisis perhitungan analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa  $Y = 6,485 + 0,240X$  dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,519 atau korelasi sedang. Hal ini menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X) memberi pengaruh sebesar 27% terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y), Sedangkan selebihnya yaitu sebesar 73% adalah dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.