

A B S T R A K

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi S-1 Manajemen
2020**

Dina Silvia 120.2013.035

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam

173 + xv halaman, 51 tabel, 2 gambar, dan 8 lampiran

Uraian Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Capital Indonesia Tbk baik secara parsial maupun secara simultan serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah dalam sudut pandang Islam.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menyebar kuesioner. Populasi penelitian adalah orang yang telah menjadi Nasabah PT. Bank Capital Indonesia Tbk dengan jumlah sampel 101 responden ditambah 30 responden untuk uji coba kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis dengan analisis regresi linier berganda, uji t, uji f dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, (2) kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, (3) secara simultan seluruh variabel memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah pada PT. Bank Capital Indonesia Tbk sudah sesuai dengan ajaran Islam. Dalam kualitas pelayanan PT. Bank Capital Indonesia Tbk, karyawan Bank menjaga hubungan tali silaturahmi yang baik dengan pelanggan/nasabah, memperlakukan pelanggan/nasabah dengan baik, memiliki manfaat bagi pelanggan/nasabah, dan mensyukuri apa yang telah diberikan oleh Allah SWT dengan menerapkan interaksi sosial yang baik dengan pelanggan/nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

**Faculty of Economics And
Business**

**S1 Study Program Management
2020**

Dina Silvia 120.2013.035

***Influence of Service Quality and Belief to Customer Satisfaction in PT. Bank
Capital Indonesia TBK and review Viewpoint of Islam***

173 + xv pages, 51 tables, 2 pictures, and 8 attachment

Description Abstract

The purpose of this study is to determine Influence of Service Quality and Belief to Customer Satisfaction at the PT. Bank Capital Indonesia TBK both partially and simultaneously and to determine Influence of Service Quality, Belief, and Customer Satisfaction in Islamic point of view.

The type of research which used in this study is quantitative research and data collection techniques used in this study is field research by spreading the questionnaire. The study population was customers who have become cutomers of PT. Bank Capital Indonesia Tbk with sample number 101 responden plus 30 respondents for the quentionnaire trial. Data analysis method used in this research is validity and reliability test, descriptive analysis, classical assumption test, and hypothesis test with multiple linear regression analysis, t test, f test and coefficient of determination.

The result of the research shows that: (1) Influence of Service Quality has positive and significant influence on Customer Satisfaction, (2) Belief has positive and significant influence on Customer Satisfaction, (3) simultaneously all variables have positive and significant influence on Customer Satisfaction .

ABSTRACT

Service quality, customer trust and satisfaction at PT. Bank Capital Indonesia Tbk is in accordance with Islamic teachings. In terms of service quality, PT. Bank Capital Indonesia Tbk, Bank employees maintain a good relationship with customers, treat customers well, have benefits for customers,

and are grateful for what Allah SWT has given by implementing good social interactions with customers.

Keywords : Influence of Service Quality, Belief, Customer Satisfaction