

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH BANK BRI SYARIAH
KANTOR CABANG PEMBANTU CIMAHI
NIDHAR RAMADHANI

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Islami, Keputusan Nasabah Bank Syariah.

Kualitas Pelayanan Islami adalah standar kualitas layanan yang diterapkan oleh BRI Syariah dengan tujuan memberikan layanan melebihi harapan nasabah (*service excellent*), diharapkan dengan semakin baik nya kualitas layanan yang diberikan maka dapat meningkatkan keputusan nasabah dalam memilih bank syariah dan bersaing dengan kompetitornya. Namun terdapat fakta di lapangan setelah dilakukan pra-survey bahwa peningkatan jumlah nasabah BRI Syariah KCP Cimahi tidak memenuhi target yang telah ditentukan bank sebesar 30%. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan kualitas pelayanan islami di bank BRI Syariah KCP Cimahi, untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pelaksanaan Kualitas Pelayanan Islami, untuk mengetahui keputusan nasabah dalam memilih bank BRI Syariah KCP Cimahi dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank BRI Syariah KCP Cimahi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif verifikatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah kusioner dan wawancara. Pengujian dilakukan dengan analisis regresi sederhana, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank BRI Syariah KCP Cimahi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Pelaksanaan kualitas pelayanan islami yang dilaksanakan oleh BRIS KCP Cimahi telah sesuai dengan prinsip syariah, yaitu *compliance, assurance, reability, tangible, empathy, dan responsiveness*. Dilihat dari hasil penelitian, pelaksanaan kualitas pelayanan islami di BRIS KCP Cimahi dinilai baik oleh nasabah dengan skor kumulatif 3463. Artinya nasabah telah merasakan kualitas pelayanan islami yang diberikan oleh BRIS KCP Cimahi. Tingkat keputusan nasabah dalam memilih BRIS KCP Cimahi dinilai tinggi, dilihat dari skor kontinum sebesar 884. Artinya nasabah memilih bank BRIS KCP Cimahi karena kualitas pelayanan islami yang diberikan oleh bank. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan islami mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih BRIS KCP Cimahi. Dengan nilai t hitung $(8,830) > t$ tabel $(2,069)$. Hasil uji juga menunjukkan kualitas pelayanan islami berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih BRIS KCP Cimahi.