

## ABSTRAK

### **Survey Kepuasan Nasabah Terhadap Operasional Pelayanan Bank BRI Syariah (Studi Kasus Bank BRI Syariah KCP Rancaekek)**

---

Penelitian ini membahas bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Rancaekek. Terlihat bahwa jumlah NOA 3 tahun terakhir mengalami naik dan turun. Maka dari itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Rancaekek yang menyebabkan terjadinya kenaikan dan penurunan jumlah NOA. Teknik pengambilan sampel menggunakan kuesioner dengan jumlah kuesioner 378 responden yang merupakan nasabah Bank BRI Syariah KCP Rancaekek. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen Kualitas Layanan (X) terdiri dari Tangibles, Responsiveness, Assurance, Reliability, Emphaty, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y). Alat uji analisis yang digunakan adalah SPSS 25 dan Microsoft Excel dengan metode analisis regresi sederhana

Kesimpulan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Tangibles, Responsiveness, Assurance, Reliability, Emphaty berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uraian deskriptif dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan di BRI Syariah KCP Rancaekek menurut hasil jawaban responden melalui kuesioner terhadap 378 orang diperoleh kesimpulan bahwa sebesar 87.30% yang menyatakan setuju pelayanan BRI Syariah KCP Rancaekek sangat baik dan memuaskan. Berikut uraian hasil penghitungan Kepuasan Nasabah berdasarkan indikatornya

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah