

ABSTRAK

Annisa Nur Fauziyyah (1179220013): *Pengaruh Persepsi dan Ekspektasi pada Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bandung Suniaraja*

Persaingan pada bisnis perbankan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu agar nasabah merasa puas. Hal ini menumbuhkan adanya persepsi dan ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada perbankan syariah. Salah satunya pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang (KC) Bandung Suniaraja. Dengan adanya persepsi dan ekspektasi pada kualitas pelayanan, BSI KC Bandung Suniaraja terus mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya supaya nasabah merasa puas.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi dan ekspektasi pada kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI KC Suniaraja baik secara parsial maupun secara simultan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan model penelitian analisis deskriptif. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda karena memiliki dua variabel independent (X) yaitu Persepsi pada Kualitas Pelayanan (X1) dan Ekspektasi pada Kualitas Pelayanan (X2), serta satu variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa persepsi pada kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,876 > 1,984$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,050$. Begitu pula ekspektasi pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $> t_{tabel}$ ($2,660 > 1,984$) dan nilai signifikan sebesar $0,009 < 0,050$. Kemudian keduanya memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil uji f yang memiliki nilai $f_{hitung} 135,047 > f_{tabel} 3,090$ dan nilai signifikansi $0,000$ serta nilai R^2 sebesar 73%.

Kata kunci: Persepsi, Ekspektasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan