

ABSTRAK

Laelatul Musthofiyah (NIM. 212259). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus). Skripsi, Kudus : Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Prodi Ekonomi Syariah STAIN Kudus, 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM (Studi pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah (X_1) *Tangibles*, (X_2) *Reliability*, (X_3) *Responsiveness*, (X_4) *Assurance*. Sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan nasabah pengguna ATM BNI Syariah Cabang Kudus. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *field research* dan jenis pendekatan ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *non probability sampling*. Jenis sampel *non probabability sampling* yang digunakan adalah teknik *accidental sampling* dengan menggunakan sampel sebanyak 95 responden pada nasabah BNI Syariah Cabang Kudus. Untuk pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Sedangkan teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Uji asumsi klasik terdiri dari uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji normalitas, uji heteroskedastisitas. Dan uji hipotesis menggunakan metode analisis regresi berganda, dengan uji R^2 , dan uji t dengan bantuan program olah data SPSS versi 16. Hasil uji t pada penelitian ini diketahui bahwa *tangibles* ($2,331 > 1,986$), *reliability* ($-1,169 < 1,986$), *responsiveness* ($0,998 < 1,986$), *assurance* ($3,169 > 1,986$). Jadi *tangibles* dan *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM BNI Syariah Cabang Kudus. Besarnya pengaruh tersebut ditunjukkan oleh besarnya *adjusted r square* sebesar 0,239 yang berarti ada sedikit pengaruh sebesar 23,9% antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus.

Kata Kunci : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Kepuasan nasabah.*