

ABSTRAK

Nadinda Virza Azzahro, (1820210213) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Kudus.

Kualitas pelayanan pada Bank Syariah Kantor cabang Kudus mempunyai kecenderungan ketidakpuasan nasabah dalam pelayanan dan lokasi, hal tersebut mempunyai dampak ke dalam aspek kepercayaan pada masyarakat luas khususnya di kota Kudus. Oleh karena itu, dalam penelitian ini berusaha mencari tau apakah kualitas pelayanan dan juga lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah ataukah tidak. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan *Field Research*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan pengaruh lokasi terhadap kepuasan nasabah BSI kantor cabang Kudus. Objek penelitian ini adalah nasabah yang pernah melakukan transaksi di BSI kantor cabang Kudus. Pengumpulan data dilakukan menggunakan penyebaran kuisioner kepada nasabah. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan secara signifikan terdapat pengaruh positif terhadap keluasan nasabah, hal ini dapat terlihat dari hasil hipotesis kualitas pelayanan yang menunjukkan nilai T hitung lebih besar dari pada T tabel ($4,165 > 1,988$). Variabel lokasi menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, hipotesis lokasi menunjukkan nilai T hitung lebih besar dari pada T tabel ($2,683 > 1,988$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Nasabah.