

ABSTRAK

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Nasabah BRI Unit Lamuru Desa Lamurukung Kecamatan Tellusiattingnge Kabupaten Bone)

Nila Karmila
01165223

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Lamuru Desa Lamurukung Kecamatan Tellusiattingnge Kabupaten Bone.

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian *Ex-Post Facto* dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Lamuru yang terletak di Desa Lamurukung Kecamatan Tellusiattingnge Kabupaten Bone. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Lamuru Desa Lamurukung Kecamatan Tellusiattingnge Kabupaten Bone. Jumlah sampel yang dijadikan responden penelitian yaitu sebanyak 44 responden. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui penyebaran kuesioner (angket) kepada responden, yang selanjutnya data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan bantuan program *software* SPSS.

Hasil penelitian dengan analisis regresi linear sederhana diketahui bahwa pelayanan prima memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah pada BRI Unit Lamuru Desa Lamurukung Kecamatan Tellusiattingnge Kabupaten Bone. Berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 0,926 yang berarti besarnya pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Lamuru Desa Lamurukung Kecamatan Tellusiattingnge Kabupaten Bone adalah sebesar 92,6%, sedangkan sisanya sebesar 7,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan Nasabah

