

## **ABSTRAK**

**A.NURUL HASANAH, 2024.** *“Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Masamba”*. Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, dibimbing oleh Umar

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian para nasabah terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, jika para nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sudah pasti memiliki kualitas yang sangat baik. Oleh karena itu kualitas dalam pelayanan sangatlah penting. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini untuk mengetahui bentuk pelayanan terhadap nasabah dan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Masamba. Kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Masamba diimplementasikan dengan menerapkan dimensi kualitas pelayanan, yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), perhatian (attention), dan bukti langsung (tangible). Upaya peningkatan kualitas pelayanan untuk kepuasan nasabah dilaksanakan sesuai standar pelayanan dan menerapkan etika kantor oleh pegawai yang memberikan pelayanan kepada nasabah. pelayanan pada Bank Syariah Indonesia Masamba ini berpedoman pada Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Kecepatan dan efisiensi layanan berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan nasabah. Nasabah yang mengalami proses yang cepat dan efisien cenderung merasa puas karena mereka dapat menyelesaikan transaksi mereka tanpa harus menghadapi keterlambatan atau frustrasi. Sebaliknya, proses yang lambat dan tidak efisien dapat menyebabkan ketidakpuasan, memicu keluhan, dan bahkan mendorong nasabah untuk mencari layanan dari lembaga lain

**Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah**