

ABSTRAK

Pengaruh Reputasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji

(Studi Kasus Bank BNI Syariah KC Yogyakarta)

Oleh:

Annisa Salamah

20150730030

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh reputasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah tabungan haji. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan alat analisis SPSS 16. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linear berganda. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan haji Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta sebanyak 36 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa reputasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan haji di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Penelitian ini menunjukkan bahwa reputasi dan kualitas layanan yang diberikan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta baik dan sesuai harapan nasabah tabungan haji.

Kata kunci: *reputasi, kualitas layanan, kepuasan nasabah, tabungan haji.*

ABSTRACT

The Influence of Reputation and Customer Satisfaction Service Quality Against Savings of Hajj (a case study of Bank BNI Syariah KC Yogyakarta)

By:

Annisa Salamah

20150730030

This research aims to know the effects of reputation and service quality on customer satisfaction with hajj saving. This research carried out quantitative method using SPSS 16 analysis. Multiple linear regression was used as the analysis method. The subject of the research was 36 costumers of hajj savings at BNI Syariah Mandiri Yogyakarta branch office selected through purposive sampling technique. The findings of the research show that reputation and service quality have a positive effect on the customer satisfaction with hajj savings at BNI Syariah Yogyakarta branch office. This research reveals that reputation and service quality given by BNI Syariah Yogyakarta branch office is good and has meet the customers' expectation.

Keywords: *reputation, service quality, customer satisfaction, savings of Hajj*

