

BAB II

TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Gambaran permasalahan dalam penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut: untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah Bank CIMB NIAGA Syariah Cabang Gajah Mada Yogyakarta.

B. Kegunaan Penelitian

Terdapat dua kegunaan dalam penelitian ini yaitu kegunaan secara teoritis dan manfaat praktis.

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu ekonomi utamanya yang berkaitan dengan pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

2. Secara Praktis

a. Bagi praktisi

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan diperbankan syariah atau lembaga keuangan syariah dalam peningkatan kepuasan nasabah bagi Bank CIMB NIAGA Syariah Cabang Gajah Mada Yogyakarta

Menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya yang sejenis. Selain itu diharapkan dapat memperkaya khasanah keilmuan ekonomi Islam dalam sektor perbankan sebagai kontribusi pemikiran terhadap manajemen pemasaran, khususnya dalam bidang jasa dalam hal ini perbankan syariah.

c. Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan dan pengetahuan pada bidang ekonomi khususnya dalam upaya meningkatkan