

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah dan dengan nilai nasabah sebagai variabel intervening pada bank BNI Syariah kantor cabang Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai nasabah sebagai variabel intervening. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sample sebanyak 100 nasabah. Sample diambil dengan purposive sample dengan metode pengambilan sample convenience. Data dikumpulkan dengan kuesioner dengan model skala likert. Data dianalisis secara deskriptif, uji t, analisis regresi dan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan, (1) kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, (2) kualitas jasa berpengaruh terhadap nilai nasabah, dan (3) nilai nasabah menjadi variabel intervening dalam memediasi kualitas jasa dan kepuasan nasabah pada bank BNI Syariah kantor cabang Yogyakarta.