

BAB II

TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

1. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas jasa terhadap nilai nasabah pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah melalui nilai nasabah sebagai variabel intervening pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.

B. Batasan Masalah

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan produk perbankan syariah. Baik secara rasional maupun emosional. Namun, dalam penelitian ini peneliti hanya akan meneliti kualitas jasa dengan lingkup SERVQUAL dan nilai nasabah sebagai variabel intervening terhadap kepuasan nasabah pada bank BNI Syariah cabang Yogyakarta yang beralamatkan di Jl. Kusumanegara Umbulharjo

C. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Dapat menambah pengalaman, wawasan dan pengetahuan di bidang perbankan syariah serta pengaplikasian ilmu yang di peroleh di bangku kuliah.

2. Bagi akademisi

Dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi pembaca yang membutuhkan informasi atau yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.

3. Bagi Instansi terkait

Hasil penelitian yang dilakukan ini bisa digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam menentukan kebijakan perusahaan dan strategi pemasaran yang tepat untuk menarik, mempertahankan nasabah,