

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA PEMBIAYAAN KPR BANK BTN SYARIAH  
YOGYAKARTA**

**Bunga Dewi Chandra**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan KPR Bank BTN Syariah Yogyakarta. Jenis penelitian ini menggunakan analisis data bersifat kuantitatif dengan instrument berupa kuesioner. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah metode probability sampling yaitu menggunakan simple random sampling, sampel dalam penelitian ini berjumlah 70 responden. Data penelitian ini menggunakan data primer yaitu dengan melakukan observasi dan menyebar lembar kuesioner serta data sekunder yaitu dari dokumen. Variabel penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X) dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y). uji statistik yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear sederhana, uji t dan uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil uji t diketahui kualitas pelayanan memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 9,803 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,994 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah pada tingkat kepercayaan 5%. Dari koefisien determinasi diketahui bahwa R square adalah sebesar 0,586 (58,6%). Hal tersebut bahwa sebesar 58,6% variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebesar 41,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

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



A photograph showing two handwritten signatures and a date. The date '8/9 '21' is written above the first signature. The second signature is more stylized and appears to be a name.

**EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION ON  
KPR FINANCING AT BANK BTN SYARIAH YOGYAKARTA**

***Bunga Dewi Chandra***

***Abstract***

*This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction on KPR financing at Bank BTN Syariah Yogyakarta. This type of research uses quantitative data analysis with an instrument in the form of a questionnaire. The method used in sampling is probability sampling method, which uses simple random sampling, the sample in this study amounted to 70 respondents. This research data uses primary data by observing and distributing questionnaire sheets and secondary data from documents. This research variable uses service quality variable as independent variable (X) and customer satisfaction as dependent variable (Y). Statistical tests used in this research are validity test, reliability test, normality test, linearity test, heteroscedasticity test, simple linear regression analysis, t test and coefficient of determination test. Based on the results of the t test, it is known that the quality of service has a tcount of 9.803 and a t-table of 1.994 with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . This means that service quality has a significant positive effect on customer satisfaction at the 5% confidence level. From the coefficient of determination, it is known that R square is 0.586 (58.6%). This means that 58.6% of service quality variables affect customer satisfaction variables, while the remaining 41.4% is influenced by other variables not examined in this study.*

***Keyword:*** Service Quality, Customer Satisfaction

