

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH KOPERASI SYARIAH (Studi pada
KSPPS Bina Syariah Ummah Cabang Bungah Kabupaten Gresik)**

Nama Mahasiswa : Muhammad Rifqi Azis

NIM : 1031910015

Dosen Pembimbing : Elsi Mersilia Hanesti, S.El., M.SEI

ABSTRAK

Pelaksanaan studi ini merupakan upaya untuk mengidentifikasi mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara parsial maupun simultan pada kepuasan nasabah di KSPPS Bina Syariah Ummah Cabang Bungah Kabupaten Gresik. Studi ini mengadaptasi pendekatan kuantitatif deskriptif dengan penggunaan metode *random sampling* sebagai alat untuk mengumpulkan informasi atau data primer didapatkan melalui kuesioner dan dianalisis dengan *software* SPSS. Temuan studi memperlihatkan jika kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mampu memberikan pengaruh pada kepuasan nasabah secara signifikan baik parsial maupun simultan. Pengaruh yang diberikan sebesar 44,0%, sedangkan 56,0% sisanya mendapat pengaruh dari aspek lain selain pada studi ini. Dengan temuan yang dihasilkan, kedepannya agar KSPPS Bina Syariah Ummah Cabang Bungah Kabupaten Gresik lebih peka terkait dengan kualitas layanan maupun kinerja para karyawan sehingga mampu meningkatkan kepuasan dari para nasabah menjadi lebih baik.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kinerja Karyawan, dan Kepuasan Nasabah

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND EMPLOYEE PERFORMANCE
ON THE SATISFACTION OF SYARIAH COOPERATIVE MEMBERS (Study
at KSPPS Bina Syariah Ummah Bungah Branch, Gresik Regency)***

Name : Muhammad Rifqi Azis
Student identity number : 1031910015
Supervisor : Elsi Mersilia Hanesti, S.EI., M.SEI

ABSTRACT

The implementation of this study is an effort to identify the influence of service quality and employee performance, both partially and simultaneously, on customer satisfaction at KSPPS Bina Syariah Ummah Branch in Bungah, Gresik Regency. This study adopts a descriptive quantitative approach with the use of random sampling method as a tool to collect information or primary data obtained through questionnaires and analyzed using SPSS software. The study findings indicate that service quality and employee performance can significantly influence customer satisfaction both partially and simultaneously. The impact given is 44.0%, while the remaining 56.0% is influenced by other aspects not covered in this study. With these findings, it is suggested that in the future, KSPPS Bina Syariah Ummah Branch in Bungah, Gresik Regency, should be more attentive to the quality of service and the performance of employees to enhance customer satisfaction.

Keywords: *service quality, employee performance, customer satisfaction*