

ABSTRAK

Perbankan sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, maka hal penting yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanannya. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah maka akan tercipta kepuasan nasabah. Sehingga perusahaan perbankan perlu mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang mereka miliki untuk menciptakan kepuasan terhadap nasabahnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pembayaran umrah yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap tingkat kepuasan PPIU pada Bank Syariah Mandiri di wilayah Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan sampel dan didapatkan 32 responden yaitu petugas PPIU di wilayah Sidoarjo yang bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri dalam proses pembayaran umrah. Instrumen yang digunakan dalam mendukung penelitian ini adalah kuesioner secara langsung maupun melalui google form yang disebarakan kepada petugas PPIU. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan pembayaran umrah dengan kepuasan PPIU pada Bank Syariah Mandiri di wilayah Sidoarjo. Sehingga apabila kualitas pelayanan pembayaran umrah semakin tinggi maka akan semakin tinggi pula kepuasan PPIU kepada bank. Hal ini dibuktikan dengan adanya koefisien regresi yang bernilai positif yang diketahui dalam uji linier sederhana dan dalam uji persial (uji T) didapatkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel dan juga nilai signifikansi yang lebih kecil dari nilai signifikansi yang sudah ditentukan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan PPIU, Pembayaran Umrah

ABSTRACT

Banking as a company engaged in services, the important thing to note is the quality of its services. If the quality of provided service is in line with customer expectations, customer satisfaction will be created. Therefore the banking company needs to know how quality the services they have to establish satisfaction with their customers. This study aims to determine the effect of Umrah payment services quality consisting of five dimensions of service quality, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy for the level of PPIU satisfaction at Bank Syariah Mandiri in the Sidoarjo region. The study used a purposive sampling technique in determining the sample and obtained 32 respondents, namely PPIU officers in the Sidoarjo region in collaboration with Bank Syariah Mandiri in the process of Umrah payment. The instrument used in supporting this research was a questionnaire directly or through a Google form distributed to PPIU officers. The results of this study found that there is a positive and significant influence between the quality of Umrah payment services with PPIU satisfaction at Bank Syariah Mandiri in the Sidoarjo region. Therefore, the higher Umrah payment services quality, the higher PPIU's satisfaction with the bank. This is evidenced by the existence of a positive regression coefficient which is known in the simple linear test and in the persial test (T test) it is found that the calculated t value is greater than the t table value and also the significance value is smaller than the specified significance value.

Keywords: Service Quality, PPIU Satisfaction, Umrah Payment