ABSTRAK

KUALITAS JASA PENDEKATAN *HARD* DAN *SOFT* ATRIBUT DI PT BANK BNI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA

Oleh :

Yunia Giwang Pratiwi Muallimah

NIM : 13423113

Email: pratiwimuallimah@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pendekatan hard dan soft atribut berpengaruh terhadap kualitas jasa di PT Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang melakukan transaksi di PT Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik "*Purposive Sampling*", yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang memenuhi kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian, maka ciri-ciri sampel dimaksud dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif deskriptif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa: Pendekatan *Hard* dan *Soft* atribut di PT Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta sangat berpengaruh dalam peningkatan kualitas jasa PT Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.

K**ata Kunci** : Kualitas Jasa, Pendekatan *Hard*, Pendekatan *Soft*

ABSTRACT

QUALITY SERVICES HARD AND SOFT APPROACH AND SOFT AT PT BANK BNI SYARIAH BRANCH YOGYAKARTA

Oleh:

Yunia Giwang Pratiwi Muallimah

NIM: 13423113

Email: pratiwimuallimah@gmail.com

This study aims to find out how hard and soft approach attributes affect the quality of services in PT Bank BNI Syariah Branch Yogyakarta. The population in this study are customers who transaction at PT Bank BNI Syariah Branch Yogyakarta. Sampling is done by technique "Purposive Sampling", that is sample determination technique with certain consideration which fulfill certain criterion applied based on research purpose, hence characteristic of sample referred to in this research is customer of PT Bank BNI Syariah Branch Yogyakarta. The sample in this study amounted to 60 respondents. Data analysis method used is descriptive quantitative analysis by using validity test and reliability test. Based on the research results can be seen that: Hard Approach and Soft attribute at PT Bank BNI Syariah Branch Yogyakarta is very influential in improving service quality of PT Bank BNI Syariah branch Yogyakarta.

Keywords: *Service Quality, Hard Approach, Soft Approach*