ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **"Analisis Pengaruh Model Pelayanan Dimasa Pandemi Covid 19 Terhadap Persepsi Nasabah BPRS Haji Miskin".** Oleh **Yuke Febriano Ardita Nim. 3317126.**

Latar belakang penelitian ini berasal dari dampak pandemi covid 19 terhadap dunia perbankan dengan jumlah nasabah BPRS Haji Miskin saat pandemi covid 19 mengalami penurunan sebanyak 2.574 nasabah. Terlepas dari pengaruh model pelayanan yang di berikan pihak BPRS Haji Miskin, hal tersebut menunjukkan respon nasabah dalam bekerja sama dengan BPRS Haji Miskin dan mekanisme serta kebijakan baru di saat pandemi covid 19 sesuai kebijakan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/POJK.03/2021.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *field research*, yaitu penelitian yang langsung terjun kelapangan/nasabah atau tempat yang dijadikan objek pada penelitian (nasabah BPRS Haji Miskin) dimana pengumpulan data langsung dari lokasi penelitian yang sifatnya kuantitatif dengan pendekatan korelasional.

Hasil penelitian yang dilakukan bahwa variabel model pelayanan dimasa pandemi covid 19 berpengaruh signifikan terhadap variabel persepsi nasabah dengan melihat lima dimensi pengukuran kepuasan nasabah yaitu, *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (perhatian). Dengan tingkat korelasi kuat 0,705 dan model pelayanan berhubungan positif terhadap persepsi nasabah dan signifikan pengaruh model pelayanan simultan terhadap persepsi nasabah adalah 0,000 < 0,05 dengan nilai F_{hitung} 95,964 > F_{tabel} 3,94 dinyatakan dapat di terima yang berpengaruh dengan nilai *R* square 0,497 atau 49,7%.

***Kata Kunci**: Pelayanan, Persepsi, Nasabah*