ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh Anggi Puji Astuti NIM 3319429 program studi S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi atas bimbingan oleh bapak Jon Kenedi SE., MM Yang mana skripsi ini berjudul **" Analisis Pengaruh Utilisasi Layout dan Kualitas Layanan Front Office Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi".**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh utilisasi layout dan kualitas layanan front office terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi. Variabel yang digunakan yaitu dua variabel independen yang terdiri dari utilisasi layout (X1), dan kualitas layanan front office (X2), dan satu variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y). Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 480 orang dan jumlah sampel yang diambil sebanyak 83 nasabah. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan analisis penelitian yaitu uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Untuk pengelolaan data penelitian ini menggunakan program *IBM SPSS* 20.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang diolah dengan menggunakan program *IBM SPSS* 20 menunjukkan bahwa secara parsial varibel utilisasi layout berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah dimana tingkat signifikannya sebesar 0,00 < 0,05 dan t hitung > t tabel yaitu 4,817 >1,990. Sedangkan untuk variabel kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah karena tingkat signifikannya sebesar 0,241 < 0,05 dan nilai t hitung < t tabel yaitu 1,181 < 1,990. Dan untuk pengaruh antara utilisasi layout dan kualitas layanan berpengaruh rendah terhadap pembentukan kepuasan nasabah diBank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi.

Kata kunci: Utilisasi Layout, Kualitas Layanan Front Office, Kepuasan Nasabah.