ABSTRAK

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Prima, Komunikasi, dan Pengetahuan Produk terhadap Kinerja Karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya" ini merupakan hasil penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang apakah terdapat pengaruh signifikan secara simultan maupun parsial antara pelayanan prima, komunikasi, dan pengetahuan produk terhadap kinerja karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Subjek penelitian ini adalah karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya yang berjumlah 52 orang dengan *respondent rate* 84,6% (44 responden). Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan responden karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya, dan wawancara beberapa karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji statistik yaitu uji F (simultan) dan uji t (parsial).

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa pelayanan prima, komunikasi, dan pengetahuan produk berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan. Secara parsial pelayanan prima berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dan komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan pengetahuan produk berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil penelitian ini disarankan agar dapat menjadi acuan bagi PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya guna sebagai standar kompetensi yang dimiliki karyawan dan mengadakan pelatihan terkait agar tercapai hasil kerja yang maksimal. Untuk penelitian selanjutnya yakni dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel lain dan data wawancara.

Kata Kunci: Pelayanan prima, komunikasi, pengetahuan produk, dan kinerja.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id