

ABSTRAK

Karsa Hermawan (055500), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Buah Batu”. Dibawah bimbingan Dr. Vanessa Gaffar, SE. Ak, MBA dan Heny Hendrayati, S.IP., M.M

Rendahnya *market share* perbankan syariah yang relatif masih kecil dan belum mencapai target yang telah ditentukan oleh Bank Indonesia sebesar 5%, yang hanya baru mencapai 3,68% dari target 5% yang telah ditentukan oleh Bank Indonesia, dan itu dicapai kurang lebih dalam kurun waktu 19 tahun. Fokus pada kualitas pelayanan *customer service* yang diberikan kepada nasabah. Permasalahan dalam penelitian ini adalah belum puasnya nasabah Bank Muamalat Cabang Buah Batu terhadap kualitas pelayanan *customer service*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan Bank Muamalat, gambaran kepuasan nasabah Bank Muamalat dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah pada umumnya dan Bank Muamalat khususnya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian *survey explanatory*, sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif verifikatif melalui pendekatan kuantitatif dengan teknis analisis data menggunakan perhitungan regresi linear sederhana serta menggunakan alat analisis *software SPSS 17.0. For Windows*. Ukuran sampel berjumlah 100 responden.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Muamalat Indonesia Cabang Buah Batu. Dilihat dari analisis regresinya menyatakan bahwa kualitas pelayanan *berpengaruh positif* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Muamalat Indonesia Cabang Buah Batu, dimana kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan sebesar 78,8% dan sisanya 21,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Karsa Hermawan (055500), "The Influence of Service Quality to Wards Customer Satisfaction of Bank Muamalat Indonesia Buah Batu Branch". Under supervision of Dr. Vanessa Gaffar, SE. Ak, MBA and Heny Hendrayati, S.IP., M.M

The low market share and poor performance of not being able to reach 5 % target stated by Bank of Indonesia are serious problems faced by National sharia banks. Until recently, the attainment is 3,68 %, attained in about 19 years. Focusing on the quality of customer service for the customer. The problem in this research is the low quality of the customer service on Bank Muamalat Indonesia Buah Batu Branch to the customers' satisfaction.

This research was aimed at knowing how to describe quality of service of Muamalat Bank, how to describe customer satisfaction of Muamalat Bank and whether or not the service quality influences customer satisfaction at sharia Banks, especially at Bank Muamalat Indonesia Buah Batu Branch. The method of this research is explanatory survey while the type of this research is descriptive verification based on quantitative approach. Data analysis technique employed SPSS 17.0. The sample size amounted to 100 respondents.

From the research, it was shown that the service quality positively influenced customers' satisfaction at Bank Muamalat Indonesia Buah Batu branch. This significant influence can be seen at regression analysis result. The percentage of the influence is 78,8% and 21,2% was influenced by other factor.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction