

ABSTRAK

Di pasar dunia, Indonesia termasuk sepuluh besar negara dengan indeks keuangan syariah. Aturan Perbankan Syariah di Indonesia diatur dalam UU Perbankan Syariah No.12 Tahun 2008. Bank Syariah dibagi menjadi Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) merupakan bank syariah yang tidak memberikan jasa dalam pembayaran. Sebuah Bank tidak cukup hanya menawarkan jasa keuangan, yang terpenting adalah meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Untuk menjadikan nasabah merasa puas maka perusahaan memberikan kualitas pelayanan dengan beberapa faktor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Tangible quality*, *Responsiveness*, dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah BPRS di Kudus. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. populasi yang digunakan peneliti yaitu seluruh nasabah BPRS di Kudus. Sampel yang digunakan 100 nasabah BPRS di Kudus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Tangible quality* (kualitas bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, *Responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan nilai nasabah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Oleh sebab itu BPRS harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan khususnya *Tangible Quality*, *Responsiveness* dan Nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah BPRS di Kudus.

Kata kunci: BPRS, Kepuasan nasabah