

ABSTRAK

Ali Imron Rosyadi (NIM. 209181). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada BSM Cabang Pati), Skripsi, Kudus: Jurusan Syari'ah/Ekonomi syari'ah STAIN Kudus, 2016

PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pati merupakan kantor cabang atau outlet yang ke-485 yang dimiliki PT. BSM di seluruh Indonesia. PT. BSM cabang Pati diresmikan pada tanggal 1 November 2010 yang bertepatan dengan ulang tahun Bank Syariah Mandiri pusat. BSM Cabang Pati yang berada di Jl.P. Sudirman No.207, Plaza Pati Blok A1-A2, Kel. Pati Lor, Kabupaten Pati, Jawa Tengah, memiliki visi menjadi Bank Syariah Terpercaya Pilihan Mitra Usaha, serta mengembangkan nilai-nilai syariah universal.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk menguji secara empiris pengaruh kepatuhan (*compliance*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati, 2) Untuk menguji secara empiris pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati, 3) Untuk menguji secara empiris pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati, 4) Untuk menguji secara empiris pengaruh kemampuan fisik (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati, 5) Untuk menguji secara empiris pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati, 6) Untuk menguji secara empiris pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *field research* dengan metode angket yang disebarakan langsung pada anggota sebanyak 90 di BSM Cabang Pati. Adapun hasil temuan penelitian ini adalah: 1) Terdapat pengaruh kepatuhan (*compliance*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati hal ini terlihat dari nilai t hitung 2,707 dengan nilai t tabel 2,002 dan nilai *p value* (Sig.) 0,008 yang berada di bawah 0,005 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,707 > 2,002$). 2) Terdapat pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati hal ini terlihat dari nilai t hitung 2,382 dengan nilai t tabel 2,002 dan nilai *p value* (Sig.) 0,000 yang berada di bawah 0,019 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,382 > 2,002$). 3) Terdapat pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati hal ini terlihat dari nilai t hitung 2,096 dengan nilai t tabel 2,002 dan nilai *p value* (Sig.) 0,039 yang berada di bawah 0,005 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,096 > 2,002$). 4) Terdapat pengaruh kemampuan fisik (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati hal ini terlihat dari nilai t hitung 2,047 dengan nilai t tabel 2,002 dan nilai *p value* (Sig.) 0,044 yang berada di bawah 0,005 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,047 > 2,002$). 5) Terdapat pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati hal ini terlihat dari nilai t hitung 2,321 dengan nilai t tabel 2,002 dan nilai *p value* (Sig.) 0,023 yang berada di bawah 0,005 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,321 > 2,002$). 6) Tidak terdapat pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati hal ini terlihat dari nilai t hitung 0,041 dengan nilai t tabel 2,002 dan nilai *p value* (Sig.) 0,968 yang berada di atas 0,005 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ($0,041 < 2,002$).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Model CARTER, Kepuasan nasabah