

Abstraksi

Perkembangan dan persaingan di bidang perbankan menjadikan masing – masing perusahaan berlomba untuk memenangkan persaingan serta meningkatkan pangsa pasarnya. Orientasi kegiatan yang dilakukan mengalami pergeseran dengan menekankan pada kepuasan konsumen, dan tidak semata-mata mengejar keuntungan yang tinggi. Kepuasan konsumen dapat dipenuhi melalui peningkatan kualitas jasa pelayanan. Penelitian kualitas pelayanan pada bank Muamalat cabang Yogyakarta ini menggunakan 6 dimensi pengukuran kualitas pelayanan jasa yaitu, *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness*, yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan pada bank Muamalat berdasarkan sudut pandang eksternal. Dari hasil pengamatan yang dilakukan, pelayanan pada bank Muamalat sudah sangat bagus tetapi masih dirasakan belum sempurna oleh para nasabah atau konsumen. Untuk itu salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan melakukan analisis *CARTER*.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik sample yang digunakan adalah *Convenience sampling*, yaitu anggota sampel adalah orang-orang atau elemen yang mudah ditemui atau berada pada waktu yang tepat. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang pelanggan yang pernah datang atau sedang berada di Bank Muamalat kantor cabang Yogyakarta. Metode analisis data yang digunakan adalah metode Carter.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan yang dimiliki oleh bank Muamalat secara keseluruhan dapat dikatakan baik atau sudah sesuai dengan harapan konsumen atau nasabah. Seluruh dimensi pada tingkat kinerja yang terdiri dari *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy* dan *Responsiveness* berada pada interval 3,4 sampai dengan 4,2 (Baik), yang berarti dimensi-dimensi tersebut memiliki tingkat kinerja (*performance*) yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas layanan yang harus disempurnakan adalah dimensi *Compliance*, mengenai penerapan ketentuan layanan dan produk Islami, lalu pada dimensi *Tangibles* yaitu mengenai dan fasilitas fisik bank Muamalat, yang ke tiga adalah pada dimensi *empathy* mengenai tarif layanan yang rendah. tampilan kantor dan fasilitas fisik bank Muamalat, yang ke tiga adalah pada dimensi *empathy* mengenai tarif layanan yang rendah.

