

ABSTRAKSI

Penelitian ini mengungkapkan hasil dari studi yang menganalisa tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta, dengan variabel dari kualitas pelayanan yang digunakan adalah tangibles, reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan rumus yang ada pada buku petunjuk penulisan skripsi. Penelitian ini menggunakan analisis Gap, Deskriptif, dan Diagram Kartesius untuk mengetahui; strategi yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri.

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat Gap diantara dimensi kualitas pelayanan tersebut, dan dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri. Dimensi yang paling memuaskan konsumen adalah dimensi assurance karena memiliki rata-rata performance yang lebih tinggi daripada dimensi yang lain.

Katakunci: syariah, perbankan, kepuasan konsumen, kualitas jasa pelayanan