

Abstract

In service companies such as banks, quality of service is the key to a success, which it comes from quality of the services will grow as customer satisfaction so it can provide an optimum benefit. BMT is labeled one of the financial institutions offering sharia banking services in the local society. In this research, the authors examined on the level of customer satisfaction, to measure the research. It used SERVQUAL method where this method uses 6 variables as measuring devices, the variable are Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empaty, and Assurance. And variables Dependent is Customer Satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of the variable service quality product and services that occur and explain the most dominant variables affecting customer satisfaction. The samples method used by Slovin formula, based on slovin criteria, the amount of responden will be examined about 100 people were obtained by spreading the questionnaire and then processed use application program as known as SPSS for windows. The sampling technique in this research is using purposive sampling technique. These results indicate that all of these variables affect the customer satisfaction. Assurance is the most dominant variable in influencing customer satisfaction In the result of the test those variables together have a significant in determining customer satisfaction and assurance is the most dominant variable in determining customer satisfaction.

Keyword : *product quality, service quality, customer satisfaction, customer loyalty, and sharia*

Abstrak

Dalam perusahaan jasa seperti bank, kualitas pelayanan adalah kunci sebuah keberhasilan, dari kualitas pelayanan maka akan menumbuhkan kepuasan konsumen sehingga dapat memberikan keuntungan yang optimal. BMT adalah salah satu lembaga keuangan berlabel syariah menawarkan jasa perbankan pada masyarakat. Pada penelitian ini penulis meneliti tentang tingkat kepuasan pelanggan, untuk mengukurnya peneliti menggunakan metode SERVQUAL dimana metode ini menggunakan 6 variabel sebagai alat ukur, variabel tersebut adalah *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empaty, dan Assurance*. Variabel tersebut berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari variabel produk jasa yang terjadi dan menjelaskan variabel paling dominan yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Penentuan sampel digunakan dengan rumus Slovin, berdasarkan kriteria tersebut, maka jumlah yang akan diteliti sebanyak 100 orang yang diperoleh dengan menyebar kuesioner dan kemudian diolah dengan bantuan aplikasi SPSS. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini ialah menggunakan teknik *Sampling Purposive*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Assurance merupakan variabel

yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah Dalam pengujiannya variabel-variabel memiliki pengaruh bersama-sama dalam menentukan kepuasan konsumen dan asuransi adalah variabel paling dominan dalam menentukan kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas produk, Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen, Loyalitas konsumen, dan Syariah

