

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Juanda Sidoarjo)

Shinta Deffi

Ilmu Ekonomi / Perbankan dan Jasa Keuangan Lainnya

Drs.ec. Bambang Budiarto, M.Si.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan perbankan terhadap kepuasan pelanggan yang meliputi reliabilitas, responsive, kepastian/jaminan, empati, dan nyata pada Bank Syariah Mandiri terhadap kepuasan pelanggan dari Bank Syariah Mandiri. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden nasabah yang aktif menggunakan tabungan Bank Syariah Mandiri. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi. Hasil analisis regresi dapat diketahui bahwa : Kualitas Layanan pada Bank Syariah Mandiri memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Juanda Sidoarjo)

Shinta Deffi

Ilmu Ekonomi / Perbankan dan Jasa Keuangan Lainnya

Drs.ec. Bambang Budiarto, M.Si.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of the quality of banking services on customer satisfaction which includes reliability, responsiveness, certainty / assurance, empathy, and real at Bank Syariah Mandiri on customer satisfaction from Bank Syariah Mandiri. Samples were taken as many as 100 active customer respondents using Bank Syariah Mandiri savings. This study uses a data collection method using a questionnaire. Analysis of the data used is regression analysis. The results of the regression analysis can be seen that: Service Quality at Bank Syariah Mandiri has a significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*

