

## Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Nasabah Bank Syariah: studi kasus pada Bank Bukopin Syariah Cabang Melawai

Dede Sudirja, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=97720&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan nasabah yang diukur melalui lima variabel yaitu: reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible. Metode yang dipakai adalah analisis importance and performance untuk mengetahui variabel mana saja yang telah memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah.

Hasil penelitian ini, menyimpulkan bahwa lima variabel yang sangat penting bagi nasabah menunjukkan perbedaan antara persepsi dan ekspektasi nasabah yang hasilnya lebih besar ekspektasi. Artinya, pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Yang dianggap penting dari kelima variabel itu adalah reliability (4,64), diikuti responsiveness (4,62), tangible (4,56), assurance (4,55) dan empathy (4,52). Berdasarkan pengalaman nasabah dalam memperoleh pelayanan dan bank, nasabah menilai performance untuk reliability (4,21), diikuti empathy (4,16), tangible (4,10), responsiveness (4,08), dan assurance (4,07).

The research aims to know how far customer's satisfaction measured by 5 variables: reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. Used method is analysis importance and performance to know which variables give service excellent to customer.

The result of this research shows that 5 variables any differences between perception and expectation show that customer expectation is still great. It means that service given is not satisfying yet. The 5 important variables are reliable (4, 64), responsiveness (4,62), assurance (4,55), empathy (4,52) and tangible (4,56). Based on customer's experiences, customers indicate, performance for reliability (4, 21), empathy (4,16), tangible (4,10), responsiveness (4,08) and assurance (4,07)