

## **INTISARI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel ketanggapan, kehandalan, empati, jaminan, bukti langsung, dan informasi keuangan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Yogyakarta. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan responden yang telah ditentukan kriteria-kriterianya. Pengujian ini menggunakan uji regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS Versi 21, metode pengumpulan data berupa kuesioner, yang terdiri dari 100 responden.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 21 diperoleh hasil bahwa variabel ketanggapan dan informasi keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel keandalan, empati, jaminan, dan bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: ketanggapan, kehandalan, empati, jaminan, bukti langsung, informasi keuangan dan kepuasan nasabah.

## *ABSTRACT*

*The research aim to know what variable responsiveness, reliability, emphaty, assurance, tangibles and financial information that influenced towards customer satisfaction syariah banking in Yogyakarta Data collection in this study using questionnaires with respondents who have determined by a several criteria. This research used multiple regression linear tests with program SPSS version 22. Technique of collecting the data used questionnaire, it consisted 100 participants*

*Based on the analysis that has been done by using SPSS 21 software obtained the result that the variable responsiveness anda financial information is not is not significant toward customer satisfaction, while the variable reliability, emphaty, assurance, and tangibles that influenced positive and significant towards customer satisfaction.*

*Keywords:* responsiveness, reliability, emphaty, assurance, tangibles, financial information, and customer satisfaction