

**NADIA IFTINAN ALFIANA**

**20140730077**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PEMBIAYAAN CICIL EMAS (Studi Kasus: KFO POS Bank Syariah Mandiri  
Yogyakarta)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi CARTER yaitu compliance, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible mempunyai pengaruh secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan serta untuk mengetahui besarnya pengaruh dimensi CARTER terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas pada KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris dengan tujuan untuk memperoleh data responden. Metode penelitian menggunakan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah KFO POS Bank Syariah Yogyakarta yang menggunakan produk pembiayaan cicil emas yang jumlahnya sebanyak 137 nasabah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dengan rumus Slovin sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 58 nasabah. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan alat bantu aplikasi spss versi 16.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi CARTER secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dimensi CARTER secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan besar pengaruh dimensi CARTER sebesar 46,4% terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Analisis Regresi Linear Berganda.***

**NADIA IFTINAN ALFIANA**

**20140730077**

**EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION GOLD  
INSTALLMENT FINANCING (Case Study: KFO POS Bank Syariah Mandiri  
Yogyakarta)**

**ABSTRACT**

This research is aimed to find out whether the CARTER dimensions are compliance, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible have a partial and simultaneous influence on the quality of service and to determine the influence of CARTER dimensions on customer satisfaction in gold installment financing on KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta. This type of research is empirical with the aim of obtaining respondents' data. Research methods using quantitative. The population in this research were customers of postal capital trading who used gold installment financing products totaling 137 customers. Sampling technique used with Slovin formula has 58 customers. The analytical method used in this research is multiple linear regression analysis with spss version 16.0 application tools. The results of this research indicate that the CARTER dimensions partially not affects customer satisfaction, CARTER dimensions simultaneously affect customer satisfaction and the influence of CARTER dimensions by 46,4% on customer satisfaction in gold installment financing.

***Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Multiple Linear Regressions Analysis.***