

ABSTRAK

Perkembangan dunia perbankan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir ini menyebabkan timbulnya persaingan yang ketat, persaingan tidak hanya pada bank konvensional saja tetapi terjadi juga pada bank syariah. BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta merupakan salah satu bank di Yogyakarta pada khususnya yang perlu meningkatkan daya saingnya di pasar perbankan syariah. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan nasabah BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan terhadap nasabah non muslim terhadap layanan Bank Syariah di BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta, (2) Untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan terhadap nasabah muslim terhadap layanan perbankan Syariah di BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dari nasabah BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta. Penarikan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 40 orang yaitu, 20 orang nasabah yang beragama non muslim dan 20 orang yang beragama muslim. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan SPSS Versi 16 dapat disimpulkan bahwa: kepuasan pelayanan yang diterima nasabah non muslim pada variabel *tangible* sebesar 4,26 yang artinya sangat puas, sedangkan untuk muslim sebesar 3,89 yang artinya puas, kemudian variabel *empathy* non muslim sebesar 4,1 yang artinya puas, untuk muslim sebesar 4,075 yang artinya puas. Variabel *reliability* bagi non muslim dan muslim sebesar 4,1. Kemudian variabel *responsiveness* untuk non muslim sebesar 4,08 yang artinya puas dan begitu juga bagi yang muslim dengan nilai 4,075 yang artinya puas. Variabel terakhir yaitu assurance dimana nilai untuk non muslim dan muslim sebesar 4,2, yang artinya sangat puas.

Kata kunci: *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance*

ABSTRACT

In recent years the growth of banking causes the hard competition between conventional bank and Islamic bank. BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta is one of the Islamic banks in Yogyakarta that needs to increase the competitiveness among the Islamic banking market. One of the ways to survive is increasing the quality of service toward the customer in BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta. The aims of this research are (1) to measure the level of service satisfaction of Non Moslem customer toward the service of Islamic Bank in BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta, (2) to measure the level of service satisfaction of Moslem customer toward the service of Islamic Bank in BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta.

The data used in this research was primary data. The data was gained from the questionnaire that was filled by BPR Syari'ah Mitra Harmoni customer. The sample used was purposive sampling. The numbers of the sample were 40 customers, 20 Non Moslem customers and 20 Moslem customers. Data analysis techniques used were validity test and reliability test. Based on the analysis result used SPSS 16 version, the service satisfaction which was received by Non Moslem customer in tangible variable was 4,26. The result showed that Non Moslem customer was very satisfied. On the other hand, the service satisfaction which was received by Moslem customer was 3,89, the result showed that Moslem customer was satisfied. The empathy variable for non Moslem customer was 4,1 by mean satisfied, then for Moslem customer was 4,075 by mean satisfied. Reliability variable for non Moslem and Moslem customer was 4,1 and responsiveness variable for non Moslem customer was 4,08 by mean satisfied, and for Moslem customer was 4,075 by mean satisfied. The last variable was assurance and the value for Moslem and non moslem customers were 4,2 by mean very satisfied

Ker Words: tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance