

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah Bank CIMB NIAGA Syariah Cabang Gajah Mada Yogyakarta. Kualitas merupakan upaya perusahaan untuk memberikan apapun yang menjadi keinginan konsumen. Aspek dari kualitas pelayanan meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tangkap, jaminan, serta empati. Kepuasan konsumen merupakan kesesuaian antara apa yang diharapkan individu terhadap barang atau jasa dengan kenyataan yang diterimanya. Aspek dari kepuasan konsumen yaitu kebutuhan subjektif, aspirasi, serta pengalaman. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, dan variabel tergantung yaitu kepuasan nasabah. Subyek penelitian ini adalah nasabah bank CIMB NIAGA Syariah Cabang Gajah Mada Yogyakarta selaku pengguna jasa bank tersebut. Pengambilan subjek penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Analisis kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen Bank CIMB NIAGA Syariah Cabang Gajah Mada Yogyakarta. Jika kualitas layanan di Bank CIMB NIAGA Syariah Cabang Gajah Mada Yogyakarta ditingkatkan, maka tingkat kepuasan konsumen akan semakin besar dan sebaliknya jika kualitas layanan di Bank CIMB NIAGA Syariah Cabang Gajah Mada Yogyakarta diturunkan, maka tingkat kepuasan konsumen akan semakin kecil atau turun.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The aim of this research are to known the relationship between service quality and customer satisfaction at CIMB NIAGA Syariah Bank the Branch Gadjah Mada of Yogyakarta. Service quality is a work of the organization to give everything about customer need. There are five aspects in the service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Customer satisfaction is a balancing about customer need and the reality. The aspect of the customer satisfaction are subjective, aspiration, and experience. There are two variable in this research. *Independent variable is service quality and dependent variable is customer satisfaction.* The subject of this research are customer at CIMB NIAGA Syariah Bank the Branch Gadjah Mada of Yogyakarta. *Purposive sampling* used in this research. Questioner used for collecting data. Quantitative analysis used in this research. This research show that there are the relationship between service quality and customer satisfaction at CIMB NIAGA Syariah Bank the Branch Gadjah Mada of Yogyakarta. If the service quality is high, the customer satisfaction follow it.

Key Words: Customer Satisfaction, Service Quality