

ABSTRAK

BPRS (Bank Perkreditan Rakyat Syariah) Yogyakarta sebagai lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia merupakan pemain-pemain yang sukses dalam meraih kepercayaan masyarakat. BPRS Dana Hidayatullah mulai berdiri pada tanggal 18 September 2006, BPRS Madina Mandiri Sejahtera mulai berdiri pada tanggal 08 November 2007. Loyalitas nasabahnya sangat dipengaruhi oleh bagaimana bank dan karyawan memperlakukan nasabah dalam bertransaksi.

Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah. (2) untuk mengetahui kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera. (3) untuk mengidentifikasi dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera.

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data primer. Data primer diperoleh secara langsung dari responden dengan menggunakan metode survey, dengan teknik kuisioner. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis deskriptif. Pengolahan data menggunakan program SPSS 16.0 *for Windows* dan program *Microsoft Excell* 2010.

Berdasarkan analisis data secara deskriptif bahwa pada BPRS Dana Hidayatullah ada pengaruh positif antara kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah, dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu dimensi *tangible* ditunjukkan dengan nilai beta sebesar 0,576 dengan nilai signifikansinya 0,014. Pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera ada pengaruh positif antara kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah, dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu dimensi *tangible* ditunjukkan dengan nilai beta sebesar 0,563 dengan nilai signifikansinya adalah 0,005.