



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

SITI NURJANAH (44211120047)

**KEPUASAN NASABAH ATAS PELAYANAN PT. BANK PERKREDITAN
RAKYAT SYARIAH HARTA INSAN KARIMAH CABANG CILEDUG**

Bibliografi : 88 halaman + 27 Tabel (Buku Tahun 2000 -2008)

ABSTRAK

Banyaknya persaingan bank-bank perkreditan rakyat syariah, belum tentu dapat memberikan kepuasan dan memiliki fasilitas yang menunjang kesejahteraan para karyawannya. Kepuasan yang di peroleh khalayak tidak tumbuh dengan sendirinya, melainkan perlu di ciptakan. Dengan banyaknya persaingan-persaingan, PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Harta Insan Kharimah mencoba memberikan fasilitas yang dapat mensejahterakan dan memberikan kepuasan kepada nasabah.

Dalam penelitian ini peneliti untuk membahas konsep-konsep yang akan di bahas pada tinjauan pustaka maka peneliti menggunakan teori Barata, Atep, Adya, dasar – dasar pelayanan Prima dan menggunakan teori Tjiptoo, Fandy, Gregorius, Chandra, *Service, Quality and satisfactions*

Tipe penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang di pilih menggunakan metode survey dan menganalisis data menggunakan data statistic berdasarkan jumlah populasi dan sample. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner atau metode angket.

Hasil peneliti menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan seperti Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik menghasilkan respon yang positif atau nasabah di katakan puas terhadap pelayanan PT Bank Perkereditan Syariah Harta Insan Khariamah Cabang Ciledug hal tersebut di buktikan melalui Berdasarkan data item kuesioner dari responden total skore sebesar 8652 yang terletak diantara Q2 dan Q3

Dari hasil penelitian tersebut peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan BPRS HIK sudah memuaskan dan sudah memiliki jawaban untuk masyarakat. berupa perbaikan pelayanan, peningkatan keahlian dan pelengkapan fasilitas khususnya bagi PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Harta Insan Karimah Cabang Ciledug