

## ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis kualitas pelayanan khususnya berdasar dimensi kualitas jasa yaitu terdiri dari variabel-variabel: *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) serta kepuasan pasien. Variabel-variabel tersebut digunakan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Palmerah.

Penelitian ini bertujuan: (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa PT. Bank Syariah Mandiri, KCP Palmerah selama ini sesuai dengan harapan nasabah atau belum. (2) Untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* terhadap kepuasan nasabah. (3) Untuk menganalisis variabel apa yang paling dominan dari dimensi kualitas pelayanan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Palmerah yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Hasil analisis dan pembahasan adalah : **Kuadran A**, Factor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah : Kemudahan dalam pembuatan rekening

**Kuadran B**, Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah : Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah, Karyawan memberi penjelasan secara jelas dan terbuka, Dapat berkomunikasi dengan baik, Perhatian karyawan terhadap kepentingan atau keluhan nasabah.

**Kuadran C**, Adapun factor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

Informasi yang up to date, Kepercayaan dalam menangani masalah dengan cepat, Kejelasan dalam menyampaikan informasi, Ketersediaan petugas dalam membantu nasabah, Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan

ruangan, Penataan eksterior dan interior ruangan, Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai.

**Kuadran D,** Adapun faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah : Kemudahan dalam pengambilan slip setoran, penarikan, transfer dan lain lain, Kemudahan dalam pembuatan kartu ATM serta transaksi di ATM, Kecepatan dalam pelayanan kebutuhan nasabah, Kesabaran karyawan dalam menghadapi masalah, Karyawan melayani nasabah dengan penuh perhatian, dan ramai sesuai pelayanan operasional

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan