

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel sikap dan keterampilan customer service berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah cabang Fatmawati.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang melakukan transaksi di customer service BNI Syariah cabang Fatmawati. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden.

Berdasarkan analisis data statistik, indikator yang digunakan dalam penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Metode analisis yang digunakan adalah Important Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan nasabah. Rata-rata tingkat kepentingan adalah 4,194. Sedangkan rata-rata tingkat kepuasan nasabah sebesar 3,928. Hasil dari analisis data IPA kemudian digambarkan ke dalam Diagram Kartesius. Dari diagram kartesius ini, terlihat bahwa dari 18 atribut kualitas pelayanan (sikap dan keterampilan) ada 3 atribut kualitas pelayanan yang berada di kuadran A (prioritas utama), 8 atribut berada di kuadran B (pertahankan prestasi), 7 atribut berada di kuadran C (prioritas rendah), dan 0 atribut berada di kuadran D (berlebihan).

Kata kunci : kualitas layanan, kepuasan nasabah

ABSTRAK

The purpose of this research is to know that customer service attitude and skills variable has a significant effect toward customer satisfaction in BNI Syariah branch Fatmawati.

Methodology research that used is descriptive. Population is customer that have transaction in customer service BNI Syariah branch Fatmawati. Sample is 100 respondent.

Based on statistic data analysis, indicator in this research is valid and reliable. Analysis methodology is Important Performance Analysis (IPA) to know important level and satisfaction level. Rate of important level is 4,194. Meanwhile, rate of satisfaction level is 3,928. Then, the result of analysis data IPA described to cartesius diagram. From this cartesius diagram, 18 service quality attribute (attitude and skills) there are 3 service quality attribute in A quadrant, 8 service quality attribute in B quadrant, 7 service quality attribute in C quadrant and 0 service quality attribute in D quadrant.

Keywords: service quality, customer satisfaction