

ABSTRAK

Nama : Nurfazilah Hanum
Program studi : Manajemen
Judul : Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Lhokseumawe

Indonesia sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, mempunyai potensi yang besar dalam pusat pengembangan lembaga keuangan berbasis syariah. Dalam beberapa tahun terakhir Indonesia telah menunjukkan perkembangan yang signifikan. Salah satu lembaga keuangan syari'ah yaitu Perbankan syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yang perjanjian diatur berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk penyimpanan pendanaan, penyimpanan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan/kepastian), *Empathy* (empati), *Tangible* (berwujud/bukti langsung). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka mempunyai variabel yang masing-masing indikatornya menunjukkan penilaian yang sudah cukup bagus dari nasabah akan tetapi pihak perusahaan perlu mempertahankan, meningkatkan dan juga perlu untuk memperhatikan variable yang tidak signifikan agar nasabah tetap memutuskan untuk melakukan transaksi di BSI Kota Lhokseumawe.

Kata kunci: Bank Syariah Indonesia, *reliability*, *assurance*, *empathy*, *responsiveness*, *tangible*

ABSTRACT

Name : Nurfazilah Hanum
Department : Management
Title : The influence of service on customer satisfaction at Bank
Syariah Indonesia (BSI) Lhokseumawe City

Indonesia as a country with the largest Muslim population in the world, has great potential in the center of development of sharia-based financial institutions. In recent years, Indonesia has shown significant development. One of the sharia financial institutions is Islamic banking. Bank Syariah Indonesia (BSI) which carries out business activities based on sharia principles, the agreement is regulated by Islamic law between the bank and other parties for the storage of funding, storage of business activities or other activities that are stated in accordance with sharia. The purpose of this study is to analyze Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible. Based on the results of the study, it has variables whose indicators each show a fairly good assessment from customers, but the company needs to maintain, improve and also needs to pay attention to insignificant variables so that customers still decide to make transactions at BSI Lhokseumawe City.

Keywords: Bank Syariah Indonesia, reliability, assurance, empathy, responsiveness, tangible