

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen bank syariah tentang penyampaian informasi keuangan dan non-keuangan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah dan staf manajemen bank syariah di Yogyakarta dan Surakarta. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen bank syariah tentang penyampaian informasi keuangan dan non-keuangan.

Kata Kunci: ...

ABSTRACT

This research is aimed to find out whether there is expectation gap between the customers and management staffs of syariah bank about financial and non-financial information. The population of the research is all customers and management staffs of syariah bank on Yogyakarta and Surakarta. This research use convenience sampling method. The result of this research shows that there is no expectation gap between the customers and management staffs syariah bank about financial and non-financial information.

Keywords: syariah bank, expectation gap, financial and non-financial information.