

INTISARI

Porsi perbankan syariah masih kecil bila dibandingkan dengan perbankan nasional. Namun bila dilihat dari berbagai potensi yang dimiliki industri ini masih akan terus tumbuh dengan pesat. Berbagai pelaku usaha bersaing untuk dapat merebut pasar perbankan syariah dengan cara memuaskan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel kualitas layanan, bagi hasil, atribut produk Islam, dan pengungkapan informasi keuangan sebagai variabel independen berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dana pihak ketiga bank syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta. Pengujian ini menggunakan uji regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS Versi 22, metode pengumpulan data berupa kuesioner, yang terdiri dari 100 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R^2) yang terlihat pada nilai *adjusted R²* sebesar 0,427 yang berarti bahwa kepuasan nasabah pengaruhnya dapat dijelaskan oleh keempat variabel independen dalam penelitian ini (kualitas layanan, bagi hasil, atribut produk Islam, dan pengungkapan informasi keuangan) sebesar 42,7%, dan sisanya ($100\% - 42,7\% = 57,3\%$) dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini. Berdasarkan hasil Uji F diperoleh nilai F sebesar 11,343 dengan probabilitas tingkat signifikan sebesar 0,000 dimana nilai $\text{sig} < 0,05$. Menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan, bagi hasil, atribut produk Islam, dan pengungkapan informasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara parsial berdasarkan hasil uji *t* hanya variabel kualitas layanan, bagi hasil, dan pengungkapan informasi keuangan yang berpengaruh positif dan signifikan. pengungkapan informasi keuangan memiliki pengaruh paling tinggi terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan atribut produk Islam tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: kepuasan nasabah, kualitas layanan, bagi hasil, atribut produk Islam, pengungkapan informasi keuangan.

ABSTRACT

The portion of Islamic banking is still small when compared with national bank. But when viewed from different potential of this industry will continue to grow exponentially. Various businesses can compete to win Islamic banking market in a way satisfying the customer.

The research aim to know what variable service quality, profit sharing, product attributes of Islam, and financial information disclosure as independent variable that influenced towards customer satisfaction on donation of investment syariah banking in Yogyakarta. This research used multiple regression linear tests with program SPSS version 22. Technique of collecting the data used questionnaire, it consisted 100 participants.

*The result showed that the coefficient of determination (R^2) shown in the Adjusted R Square of 0.427, which means that customer satisfaction impact can be explained by four independent variables in this research that the (service quality, profit sharing, product attributes of Islam, reporting financial disclosure) by 42.7% and the remaining ($100\% - 42.7\% = 57.3\%$) can be explained by other variables outside the model of this research. Based on *f* test get value 11.343 with level probabilities of significant 0,000. The results indicate that simultaneously or jointly variables in this research is service quality, profit sharing, product attributes of Islam, and financial information disclosure has positive and significant impact on customer satisfaction. Partially based on the results of *t* test variables in this study have service quality, profit sharing, product attributes of Islam, and financial information disclosure that influenced positive and significant. In this research, financial information of disclose as variable, it has influence that significant increase in customer satisfaction. Whereas product attribute of Islam is not significant toward customer satisfaction.*

Keyword: customer satisfaction, service quality, profit sharing, product attributed of Islam, and financial information disclosure