

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara parsial dan simultan dimensi tangibles, responsiveness, reliability, assurance, empathy apakah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Menggunakan pengumpulan data melalui kuisioner dengan jumlah responden 60. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini adalah tangibles, responsiveness, dan assurance secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kepuasan nasabah funding. Sedangkan reliability dan empathy secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan hal ini dikarenakan kurangnya kualitas pelayanan yang di berikan nasabah funding sehingga dalam hal ini nasabah funding tidak puas dalam kualitas pelayanan yang diberikan BPRS Barokah Dana Sejahtera. Secara simultan variable tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan dan positif terhadap hadap kepuasan nasabah pada BPRS Barokah Dana Sejahtera.

Kata kunci: Tangibles, Responsiveness, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphathy, Kepuasan nasabah

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze partial and simultaneous dimensions tangibels, responsiveness, reliability, assurance, empathy does this affect the satisfaction nasabah. Result using quantitative research. Using data gathered through the questionnaire with the number 60. Responden analytical tool used is multiple linear regression. Results of this study are tangibels, responsiveness, and assurance partially positive and significant impact on the quality of customer satisfaction service funding. While the reliability and empathy partially influence negative and insignificant this is due to lack of quality of customer service provided funding so that in this case the customer is not satisfied funding in quality of services provided BPRS Barokah Dana Sejahtera. Tangibels variables simultaneously, responsiveness, reliability, assurance, and empathy significant and positive impact on customer satisfaction in the BPRS Barokah Dana Sejahtera.

Keywords: *Tangibels, Responsiveness, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphathy, customer satisfaction*