

INTISARI

BPRS (Bank Perkreditan Rakyat Syariah) Yogyakarta sebagai lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia merupakan pemain-pemain yang sukses dalam meraih kepercayaan masyarakat. BPRS Amal Mulia mulai berdiri pada tanggal 22 November 2007, BPRS Dana Hidayatullah mulai berdiri pada tanggal 18 September 2006, BPRS Formes mulai berdiri pada tanggal 19 Januari 2009. Loyalitas nasabahnya sangat dipengaruhi oleh bagaimana bank dan karyawan memperlakukan nasabah dalam bertransaksi.

Penelitian ini bertujuan (1) menganalisis dimensi apa yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah, BPRS Formes, (2) Menguji perbandingan tingkat kepuasan nasabah pada BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah, BPRS Formes.

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data primer. Data primer diperoleh secara langsung dari responden dengan menggunakan metode survey, dengan tehnik kuesioner. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis mean. Pengolahan data menggunakan program SPSS 16.0 *for Windows* dan program *Microsoft Excell 2007*.

Berdasarkan analisis data secara deskriptif dan analisis mean bahwa pada BPRS Amal Mulia ada pengaruh positif antara tingkat kepuasan nasabah pada dimensi *assurance* ditunjukkan dengan nilai mean sebesar 4.6264. Pada BPRS Dana Hidayatullah ada pengaruh positif antara tingkat kepuasan nasabah pada dimensi *reliability* ditunjukkan dengan nilai mean sebesar 4.1563. Pada BPRS Formes ada pengaruh positif antara tingkat kepuasan nasabah pada dimensi *tangibles* ditunjukkan dengan nilai mean sebesar 3.8672. Berdasarkan hasil perbandingan dimensi SERVQUAL pada ke tiga BPRS di Yogyakarta, tidak terdapat perbedaan yang sangat signifikan karena responden sudah puas terhadap

ABSTRAK

BPRS (Bank Perkreditan Rakyat Syariah) Yogyakarta as a syariah finance institution in Indonesia an in institution that have been success in reaching people's trust. BPRS Amal Mulia was found on Nov 22nd 1997, BPRS Dana Hidayatullah was found on Sept 18th 2006, BPRS Formes was found on Januari 19th 2009. Costumer's loyalty is influenced by how the bank and it's employees treat their customers in a deal.

The goal of this study are (1) to analyze what dimation that mostly affect in the level of customers satisfication in BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah and BPRS Formes, (2) to compare the level of customers satisfication in BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah and BPRS Formes.

Data used in this study nere obtainect from primary data. Primery data were obtained directly from respondents with a survey method, using a questionnaire technique. Data were analyzed using Descriptive analysis and mean analysis. Data were processed using SPSS 16.0 *For Windows* and *Misrosoft Excell 2007*.

Based on data analysis in descriptive and mean analysis that there is a possitive value in BPRS Amal Mulia leve of customers satisfication is *Assurance* dimation, show by the mean value 4.6264. In BPRS Dana Hidayatullah in a possitive value of level of customers satisfication in *Reliability* dimation, show by the mean value 4.1563. And in BPRS Formes there is apossitive value of level of customer satisfication in *Tangibles* dimation, show by the mean value 3.8672. Based on the comparison result of SERVQUAL dimation of 3 in Yogyakarta, there's no significant difference. because respondents are satisfied with all 3