**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA PERBANKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT. BNI SYARIAH KANTOR CABANG KUSUMANEGARA YOGYAKARTA**

Noviyanti

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Prodi Manajemen

**ABSTRAK**

Perkembangan industri perbankan dalam negeri selama ini telah menunjukkan perkembangan yang menggembirakan. Persaingan yang ketat antar bank dewasa ini mendorong setiap bank untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya. Ada dua industri perbankan nasional yang bersaing ketat saat ini, yaitu bank syariah dan bank konvensional. Sejarah perbankan syariah diawali dengan berdirinya bank syariah pertama yaitu Bank Muamalat 1 Mei 1992. Ketika terjadi krisis moneter yang menimpa perekonomian Indonesia pada tahun 1999 menjadi titik tolak perubahan padarigma masyarakat terhadap perbankan konvensional dan saat itu masyarakat mulai melirik industri perbankan syariah.

Dari tahun 2000-2012, aset perbankan syariah tumbuh 47,21 persen dibanding perbankan konvensional yang hanya tumbuh 11,8 persen, sedangkan di sektor pembiayaan syariah tumbuh 48,81 persen dan konvensional hanya tumbuh 20,29 persen, sedangkan Dana Pihak Ketiga (DPK) syariah tumbuhan 50,91 persen dan konvensional hanya tumbuh 12,98 persen. Pada bulan Agustus 2013, aset Perbankan Syariah telah mencapai Rp223 triliun. Dengan makin meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah maka banyak perbankan konvensional yang kemudian melahirkan anak usaha bank syariah dan salah satunya bank BNI dengan anak usahanya BNI Syariah. Bank BNI Sebagai salah satu bank yang tetap kokoh ketika di hantam krisis moneter disaat banyak bank yang kesulitan likuiditas, maka tidak heran bank BNI pun ingin ikut ambil bagian dengan makin meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah. sebagai bank berplat merah yang telah memborong banyak penghargaan serta prestasi baik dari dalam serta luar negeri. Tentu saja apakah kemunculan bank bni syariah mampu mengikuti jejak bank bni dari segi pelayanan, dsb..

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas jasa perbankan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta baik secara simultan maupun parsial, dan untuk mengetahui variabel manakah dari variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kehandalan (*Reliability*) dan Jaminan (*Assurance*) yang paling dominan berpengaruh pada tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, analisis ini meliputi: uji validitas dan reliabilitas, uji analisis regresi berganda, uji koefisien determinasi (R2), uji simultan (uji F) dan uji parsial (uji T). Dari hasil analisis tersebut didapatkan bahwa berdasarkan hasil uji Annova dapat diketahui nilai F hitung sebesar 37,864 > nilai F tabel sebesar 2,91 terletak di daerah penolakan sehingga Ho ditolak atau Ha diterima. Hal ini berarti variabel *responsiveness, reliability* dan *assurance* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta, jadi hipotesis terbukti. Dan berdasarkan hasil pengujian terhadap koefisien regresi dengan t hitung, didapat nilai t hitung > t tabel, untuk variabel *responsiveness* (X1) sebesar 2,305 >2,039 dengan nilai p\_value sebesar 0,028 kurang dari 0,05 berarti pengaruhnya signifikan, reliability (X2) sebesar 1,784 < 2,039 dengan nilai p\_value sebesar 0,084 lebih dari 0,05, dan *assurance* (X3) sebesar 2,821 > 2,039 dengan nilai p\_value sebesar 0,008 kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *assurance* terbukti berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Kualitas Jasa (Daya Tanggap, Kehandalan dan Jaminan)**