

ABSTRAK

Nama : Marini Agustia
Program Studi : Akuntansi
Judul : Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan
PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Batam

Kepuasan nasabah sangatlah penting bagi performa suatu perusahaan jasa pada umumnya karena itu akan berpengaruh terhadap perkembangan kedepan perusahaan tersebut. Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Batam dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Muamalat Batam. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode observasi dan metode survey yaitu menyebarkan kuesioner kepada para nasabah, penulis juga telah melakukan uji validitas serta reliabilitas atas kuesioner yang disebar tersebut.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menggunakan *SPSS* skor tertinggi yang terdapat pada dimensi tangible yaitu penampilan karyawan Bank Muamalat yang rapi dan profesional memberikan kepuasan bagi nasabah, pada dimensi reliability skor tertinggi terdapat pada karyawan (Teller/ Customer Service/ Security) Bank Muamalat tidak diskriminasi kepada para nasabah, pada dimensi responsiveness skor tertinggi terdapat pada karyawan Bank Muamalat ramah dan komunikatif, pada dimensi assurance, skor tertinggi terdapat pada keamanan dalam bertransaksi, pada dimensi empathy skor tertinggi terdapat pada Sikap dan perilaku baik karyawan Bank Muamalat yang selalu mengucapkan salam terhadap para nasabah.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan