

ABSTRAKSI

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia haruslah diikuti dengan peningkatan kualitas layanan. Karena kualitas layanan mempunyai relevansi yang sangat kuat terhadap optimalisasi pasar. Kuatnya kualitas layanan dalam perusahaan dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan diyakini akan memberikan kemenangan dalam persaingan usaha, tak terkecuali di bank syariah. Penelitian tentang kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Kota Pontianak menjadi penting untuk dilakukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan di bank syariah mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya, diukur menggunakan model CARTER dengan 29 indikator. Dimensi yang diajukan meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan ditambahkan dimensi baru yang disebut *compliance of Islamic law* atau *compliance*, sebagai dimensi tambahan untuk mengukur kualitas layanan pada industri jasa yang berbasis syariah.

Bentuk penelitian ini adalah deskriptif yaitu suatu jenis riset konklusif yang bertujuan untuk menguraikan sesuatu-biasanya karakteristik atau fungsi pasar, diambil sebanyak 100 sampel dari dua bank yang diteliti, yakni 50 sampel dari Bank Muamalat Indonesia cabang Pontianak dan 50 dari Bank Syariah Mandiri cabang Pontianak, dengan metode pemilihan sampel *judgment sample*. Analisis data digunakan analisis kuantitatif. Dengan menggunakan *Paired T-Test Analysis* dengan tingkat probabilitas 0,05. Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel dalam satu kasus data memiliki rata-rata yang sama, dan juga untuk mengetahui perbedaan *mean* dalam dua variabel dalam satu kasus data. Menggunakan Rumus Kepuasan = Kinerja – Harapan Nasabah (berdasarkan *disconfirmation paradigm*), akan didapat *gap score* dari ke-29 indikator, dimana nilai *gap* yang positif atau *gap* negatif menunjukkan tingkat perbedaan, baik untuk kepuasan atau pun ketidakpuasan nasabah. Nilai *t* hitung digunakan untuk menguji apakah hipotesis penelitian diterima atau ditolak.

Hasil penelitian menunjukkan ke-29 indikator memiliki hasil yang signifikan, dan kesemuanya memperlihatkan perbedaan *mean* antara kualitas layanan bank syariah dengan harapan nasabah, perbedaan ini menunjukkan nilai *gap* yang negatif, hal ini menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan bank syariah masih belum mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya.

Kata Kunci: Bank Syariah, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah