

ABSTRAK

Mochamad Fatchur Rochman, 2013 : Analisis Kepuasan Nasabah Pada Kualitas Layanan Mobile Banking GPRS Bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata.

Skripsi ini adalah hasil studi lapangan untuk menjawab pernyataan : (1) Bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas layanan *mobile banking GPRS* yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata?, (2) Bagaimana analisis kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan *mobile banking GPRS* Bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata?. *Observasi* ini menggunakan metode deskriptif analisis yang dimaksud untuk memaparkan atau menggambarkan keadaan atau fenomena sebagaimana adanya pada saat penelitian dilakukan yaitu untuk memaparkan data tentang kepuasan nasabah pada kualitas *layanan mobile banking GPRS* bank Syariah Mandiri.

Hasil penelitian membuktikan bahwa dalam kualitas layanan terdapat lima dimensi pokok yaitu Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati. Lima dimensi tersebut terbukti mempengaruhi kepuasan nasabah. Bukti langsung (*Tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terbukti dengan ketersediaan peralatan yang modern, perlengkapan yang tersedia lengkap. Keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terbukti dengan proses pelayanan yang cepat, akurat. daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terbukti dengan pelayanan yang menyenangkan, menciptakan respon yang positif kepada nasabah. jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terbukti dengan sikap ramah atau sopan, menjamin keamanan kecakapan dalam pelayanan. jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terbukti dengan sikap ramah atau sopan, menjamin keamanan kecakapan dalam pelayanan. Dari keseluruhan responden atau nasabah menyatakan puas dengan kualitas layanan *mobile banking GPRS (MBG)* bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata karena *mobile banking GPRS (MBG)* produk yang praktis dan lebih spesifik sehingga dapat membantu bagi penggunaannya karena fasilitas transfer antar bank menjadi lebih mudah.

Disarankan penerapan dimensi kualitas layanan *mobile banking GPRS (MBG)* bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata dipertahankan dan kalau bisa ditingkatkan lagi agar layanan *mobile banking GPRS (MBG)* yang diberikan sesuai dengan peningkatan kepuasan, karena setiap nasabah mempunyai tipe kepuasan tersendiri sesuai dengan individu masing-masing.