





















































digunakan adalah analisis deskriptif, analisis faktor dan analisis jalur. Adapun hasil penelitiannya adalah tidak terdapat faktor lain diluar dimensi CARTER yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta, tingkat kepuasan nasabah mencapai angka 12,7% untuk kategori sangat puas, 23,3% untuk kategori puas, 32,7% nasabah merasa biasa-biasa saja, 26% nasabah merasa tidak puas, dan 5,3% menyatakan tidak puas.

2. Dewi Yanti Sudirman (2011) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.Yani Makasar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), komunikasi (*empathy*), cepat tanggap (*responsiveness*), terhadap kepuasan nasabah produk Britama PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk Cabang A.Yani Makassar serta variabel manakah yang paling dominan memberikan pengaruh terhadapnya. Jenis penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif. Metode penarikan sampel menggunakan perhitungan dengan rumus *Slovin*. Adapun teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan kuisisioner. Alat analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh dimensi layanan keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), komunikasi (*empathy*), cepat tanggap (*responsiveness*), terhadap kepuasan nasabah produk Britama PT. Bank

Rakyat Indonesia (persero) tbk Cabang A.Yani Makassar serta dimensi yang paling dominan memberikan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah adalah dimensi jaminan (*assurance*).

3. Vidya Asnita Muchlis (2012) dengan judul Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Ahmad Yani Makassar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), komunikasi (*empathy*), cepat tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk Cabang A.Yani Makassar serta variabel manakah yang paling dominan memberikan pengaruh terhadapnya. Jenis penelitian yang digunakan adalah *Mix Approach*, yaitu terdiri atas data kualitatif untuk kajian profil perusahaan serta data kuantitatif untuk mengukur pengaruh dimensi layanan terhadap kepuasan tersebut. Penarikan sampel dari penelitian ini adalah dengan perhitungan menggunakan rumus *Slovin*. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini berupa observasi, interview dan kuisioner. Alat analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis regresi dengan analisis kualitatif, analisis kuantitatif dan uji hipotesis. adapun hasil dari penelitian ini antara lain kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan, sedangkan dimensi layanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah jaminan (*assurance*).



		Syariah berdasarkan Adaptasi Model CARTER (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta)		<p>2. Tujuan penelitian hanya untuk mengukur kepuasan nasabah atas layanan dengan model CARTER</p> <p>3. Metode analisis dengan analisis deskriptiv, analisis faktor, dan analisis jalur.</p>
2.	Dwi Yanti Sudirman	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.Yani Makasar	<p>1. Tujuan penelitian adalah untuk mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah</p> <p>2. Metode penarikan sampel dengan rumus Slovin</p>	<p>1. Model dimensi layanan dengan metode SERVQUAL</p> <p>2. Objek penelitian di Bank Umum Konvensional</p> <p>3. Sasaran spesifik hanya untuk nasabah tabungan Britama</p> <p>4. Alat analisis data dengan menggunakan regresi linear berganda</p>
3.	Vidya Asnita Muchlis	Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Ahmad Yani Makassar	<p>1. Tujuan penelitian mengukur pengaruh layanan terhadap kepuasan nasabah</p> <p>2. Penarikan sampel dengan rumus slovin</p>	<p>1. Objek penelitian Bank Umum Konvensional</p> <p>2. Dimensi layanan dengan metode SERVQUAL</p>
4.	Fitri Virdiany	Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Perefrensi	<p>1. Tujuan penelitian mengukur kepuasan dan preferensi nasabah terhadap kualitas layanan</p> <p>2. Objek penelitian</p>	<p>1. Standar layanan dengan metode SERVQUAL</p> <p>2. Objek penelitian adalah lembaga koperasi syariah</p>













