

## ABSTRAK

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Salah satu faktor untuk mencapai kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan yang baik, dimana kualitas pelayanan mencakup bukti fisik/*tangible*, kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*empathy*. Untuk itu Bank Syariah Indonesia Cabang Jember harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah agar menciptakan kepuasan bagi nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis apakah bukti fisik/*tangible*, kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*empathy* berpengaruh signifikan dan simultan terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember selaku nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember dan sampel yang digunakan sebanyak 382 responden. Alat analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, Hasil penelitian membuktikan bahwa bukti fisik/*tangible*, kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*empathy* berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Nasabah**



## ABSTRACT

*Consumer satisfaction is the level of a person's feelings after comparing the performance or results he feels compared to his expectations. One of the factors to achieve customer satisfaction is good service quality, where service quality includes tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. For that, Bank Syariah Indonesia Jember Branch must be able to provide good service to customers in order to create satisfaction for customers. This research aims to examine and analyze whether tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a significant and simultaneous effect on customers of Bank Syariah Indonesia Jember Branch. This type of research is quantitative research. The population in this research were students of Muhammadiyah University of Jember as customers of Bank Syariah Indonesia Jember Branch and the sample used was 382 respondents. The data analysis tool used is multiple linear regression. The results of the research prove that tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a significant and simultaneous effect on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia Jember Branch.*

**Keywords:** *Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction*

