

ABSTRAKSI

Dari hasil survei yang dilakukan oleh Markplus Insight pada aspek Indeks Kepuasan Nasabah menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan nasabah terhadap Bank Muamalat semakin meningkat, namun demikian secara peringkat masih menduduki urutan keempat dibandingkan dengan bank syariah lainnya. Dengan semakin pesatnya pertumbuhan dan tingkat persaingan dunia perbankan syariah, maka perlu dilakukan kajian berkenaan dengan upaya untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah pada Bank Muamalat guna meraih urutan pertama.

Kualitas layanan dan kualitas produk diduga berpengaruh pada kepuasan dan berdampak pada aktifitas *word of mouth*. Untuk membuktikannya, data tentang kualitas layanan, kualitas produk, kepuasan nasabah, dan *word of mouth* dikumpulkan melalui wawancara kepada 110 nasabah. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil pengujian dengan SEM menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*.

Berdasarkan hasil pengujian SEM diketahui pula bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang paling besar dalam menumbuhkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu implikasi manajerial yang diterapkan harus diprioritaskan pada perbaikan kualitas layanan.

Kata kunci : kualitas layanan, kualitas produk, kepuasan nasabah, *word of mouth*