ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah pertama untuk menguji apakah ada pengaruh dari kualitas layanan, fitur layanan dan penanganan keluhan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Kedua, untuk menguji apakah ada pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Ketiga, untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bank syariah.

Populasi penelitian ini adalah nasabah bank syariah, unit usaha syariah dan BPR syariah di Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta. Sampel sebanyak 120 orang diambil secara acak (*random sampling*). Pengumpulan data menggunakan kuesioner, sedang pengukuran data menggunakan 7 skala Likert (skala 1 – sangat tidak setuju – sampai dengan skala 7 – sangat setuju). Data dianalisis dengan menggunakan SEM melalui program AMOS 4.01.

Hasil komputasi untuk menguji model yang diajukan menunjukkan hasil yang dapat diterima dengan *goodness of fit index*; *chi square* = 86,330; probabilitas = 0,380; RMSEA = 0,18; CMIN/DF = 1,040; GFI = 0,915; AGFI = 0,877; TLI = 0,994; CFI = 0,996. Hasil analisis SEM menunjukkan nilai CR = 3,313 dan P = 0,001 pada hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan; CR = 2,267 dan P = 0,023 pada hubungan fitur layanan dengan kepuasan pelanggan; CR = 3,236 dan P = 0,001 pada hubungan penanganan keluhan pelanggan dengan kepuasan pelanggan; CR = 6,441 dan P = 0,000 pada hubungan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan. Ini berarti semua hipotesis yang diajukan dapat diterima. Nilai SE *Standardized Regression Weight* adalah 0,330 pada hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan, SE = 0,231 pada hubungan fitur layanan dengan kepuasan pelanggan. Ini berarti penanganan keluhan pelanggan merupakan faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini berimplikasi, baik secara teoritis maupun manajerial. Pada tataran teoritis, studi ini mendukung penelitian-penelitian terdahulu yang mengatakan kepuasan pelanggan merupakan dasar atau pendahulu dari loyalitas pelanggan. Pada tataran manajerial, studi ini memberi sumbangan kepada pengambil keputusan untuk lebih memperhatikan penanganan keluhan pelanggan apabila ingin meningkatkan kepuasan pelanggan bank syariah.

Kata kunci : kualitas layanan, fitur layanan, penanganan keluhan pelanggan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan