

# **TANGGAPAN NASABAH TERHADAP KUALITAS DARI PELAYANAN DAN FASILITAS PRODUK TABUNGAN PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MARGONDA DEPOK**

**Ivnowsky Randy Djuanda, Ade Rachmawati.N.,SE.,MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : bank islam

Abstraksi :

Layaknya sebuah organisasi bisnis, Bank Syariah Mandiri, mempertaruhkan kualitas dari pelayanan dan fasilitasnya guna memperoleh atau mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya. Sehingga para nasabah tertarik untuk menyimpan uangnya di Bank Syariah Mandiri. Apapun bentuk usahanya Bank Syariah Mandiri selalu memprioritaskan pelayanan yang memuaskan untuk para nasabahnya. Dari setiap usaha tersebut maka nantinya akan berbanding lurus dengan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Kepiawaian mempertahankan loyalitas nasabah akan berpengaruh kepada posisi strategis perusahaan di bisnis perbankan syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas dari pelayanan dan fasilitas Bank Syariah Mandiri khususnya pada Cabang Margonda Depok melalui berbagai pertanyaan yang dirangkum dalam bentuk kuesioner. Dari Kuesioner inilah kami dapat mengetahui bahwa para nasabah umumnya menyatakan sangat puas dengan kualitas dari pelayanan dan fasilitas Bank Syariah Mandiri Cabang Margonda Depok.