

ABSTRAK

Saat ini, perusahaan jasa semakin berkembang. Salah satunya adalah Bank Syariah Indonesia Semarang. Adanya perkembangan ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat sehingga untuk dapat bersaing, mempertahankan dan memperoleh nasabah, Bank Syariah Indonesia Semarang harus memperhatikan kualitas pelayanan agar tercapai kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel independen yaitu kepatuhan, jaminan, keandalan, empati, bukti fisik, dan ketanggapan terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen pada Bank Syariah Indonesia Semarang.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan pengujian data menggunakan program *SPSS Statistics 23*. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dengan pendekatan *purposive sampling* dan metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kepatuhan, bukti fisik, dan ketanggapan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang. Sementara, jaminan, keandalan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang. Secara simultan, kepatuhan, jaminan, keandalan, empati, bukti fisik, dan ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang. Nilai *R square* sebesar 0,809 menunjukkan bahwa 81 persen kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel independen dan sisanya 19 persen dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: *kepatuhan, jaminan, keandalan, empati, bukti fisik, dan ketanggapan, kepuasan nasabah.*