**ABSTRAK**

**Romsiatul Izzah**, 2020, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS. BMT NU JAWA TIMUR Cab. Ganding,* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Taufikkurrahman, M.H.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*

Pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat erat kaitannya dan sangat penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan serta untuk memperoleh keuntungan yang maksimal dalam jangka waktu panjang. Untuk memperoleh kepuasan nasabah BMT harus melakukan usaha yang maksimal terutama dari segi pelayanan agar bisa menyesuaikan pelayanannya dengan harapan nasabah sehingga BMT mampu mempertahankan nasabah tersebut. Kualitas pelayanan yang bertujuan memberi kepuasan bagi nasabah juga harus diperhatikan demi memberikan rasa nyaman bagi nasabah yang sudah ada karena dengan begitu nasabah tersebut akan tetap bertahan untuk melakukan berbagai transaksi di BMT. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelyanan terhadap kepuasan nasabah Bmt Nu Cab Ganding.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *Non probability sampling.* Instrument penelitian menggunakan kuesioner yang disebarkan pada nasabah dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden di ambil dengan teknik *Accidental Sampling.* Data yang didapat di analisis menggunakan metode regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayananyang terdiri dari Variabel *kemampuan* (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan memperoleh nilai thitung sebesar 2,158 > nilai ttabel 1,662, dan taraf signifikansi sebesar 0,034<0,05. Variabel *sikap* (X2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan memperoleh thitung sebesar 6,113 > nilai ttabel 1,662, dan taraf signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Variabel *penampilan* (X3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan memperoleh thitung sebesar 2,137 > nilai ttabel 1,662, dan taraf signifikansi sebesar 0,035 < 0,05. Variabel *perhatian* (X4) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan memperoleh thitung sebesar 1,961 > nilai ttabel 1,662, dan taraf signifikansi sebesar 0,053 ≤ 0,05. Variabel *tindakan* (X5) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan memperoleh thitung sebesar 4,208 > nilai ttabel 1,662, dan taraf signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Variabel bukti *tanggungjawab* (X6) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan memperoleh thitung sebesar 3,652 > nilai ttabel 1,662 dan taraf signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Semua variabel yang terdiri dari kemampuan (X1), sikap (X2) penampilan (X3) perhatian (X4) tindakan (X5 dan tanggungjawab (X6) karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) dengannilai F hitung > nilai F tabel (37,363 > 2,11) dan nilai Signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05.