

## ABSTRAK

**Erni Damayani, 2020, Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Cabang Kadur Pamekasan, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Moch.Cholid Wardi, M.H.I.**

**Kata Kunci :** Pelayanan *Customer service*, Kepuasan Nasabah.

KSPS BMT NU Cabang Kadur Pamekasan termasuk lembaga keuangan non bank yang tengah berkembang, tentunya memiliki banyak pesaing dari berbagai lembaga lainnya sehingga, dalam persaingan tersebut memerlukan pelayanan *customer service* yang menjadi peran yang sangat penting bagi BMT dalam membangun kepuasan nasabah, *customer service* ibarat wajah terdepan sebuah BMT. Artinya apa yang diharapkan oleh nasabah, Harapan inilah yang akan menentukan tingkat kepuasan nasabah, maka ada dua permasalahan yang menjadi kajian pokok dalam penelitian ini, yaitu: *pertama:* adakah pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Cabang Kadur Pamekasan. *Kedua :* seberapa besar pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Cabang Kadur Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan teknik analisis data yang menggunakan regresi linear sederhana, dan bantuan alat analisis SPSS, jenis data yakni data primer. Populasi dalam dalam penelitian ini yakni seluruh nasabah di BMT NU Cabang Kadur. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive sampling*, pengambilan sampel ditentukan dengan rumus slovin dengan jumlah responden 98 kuesioner (angket), observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *pertama*, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan atas uji t , Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa  $T_{hitung}$  sebesar  $9,799 > T_{tabel}$  1.66088 dengan signifikansi  $0,000 < 0,1$  yang berarti bahwa variabel pelayanan *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. *Kedua* , hasil penelitian menunjukkan besar R square adalah 0,500 atau 50,0% hal ini berarti sebesar 50,0% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 50,0% variabel *customer service* dijelaskan oleh variasi independen kepuasan nasabah.