

ABSTRAK

Jufriyanto, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing : Fatati Nuryana, M.Si

Kata Kunci: *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*, Kepuasan Nasabah

Tangible merupakan kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, meningkatkan kondisi gedung yang bersih, dan tempat parkir yang aman, *empathy* sebagai bentuk perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan adalah faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, *reliability* merupakan kemampuan karyawan untuk meningkatkan pelayanan dengan tepat waktu, *responsiveness* merupakan kemampuan karyawan untuk meningkatkan kecepatan dalam bertugas untuk menanggapi permintaan nasabah, *assurance* merupakan kemampuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta sifat yang dapat dipercaya dalam menangani keluhan nasabah.

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: *pertama*, untuk menganalisis adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT NU cabang utama Gapura Sumenep; *kedua*, untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT NU cabang utama Gapura Sumenep; *ketiga*, untuk menganalisis kualitas pelayanan apa yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT NU cabang utama Gapura Sumenep.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis asosiatif kausal dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang berguna untuk mengukur kekuatan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dan menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen, jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner, dan prosedur pengumpulan data melalui angket/kuesioner dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa yang *pertama*, terdapat pengaruh yang signifikan variabel *tangible* terhadap kepuasan nasabah. Dengan nilai $t_{hitung} = 3,627 > t_{tabel} = 1,66235$, nilai koefisien regresi sebesar 1,061 (taraf signifikan sebesar $0,000 < 0,05$), hal ini berarti H_0 ditolak dan menerima H_a . Pada variabel *empathy* diperoleh nilai $t_{hitung} = 4,911 > t_{tabel} = 1,66235$, nilai koefisien regresi sebesar 1,562 (taraf signifikan sebesar $0,000 < 0,05$) ; *kedua*, nilai R^2 0,664 atau 66,4% yang berarti bahwa variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 66,4% sedangkan sisanya ($100\% - 66,4\% = 33,6\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain. Variabel *empathy*/empati mempunyai nilai variabel paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah khususnya di KSPPS BMT NU cabang utama Gapura Sumenep, alasannya karena variabel *empathy*/empati memiliki nilai koefisien regresi terbesar yaitu 1,562 jika dibandingkan dengan variabel lainnya.