

ABSTRAK

Anang Zainal Fanani, 2020, *Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Larangan Pamekasan*, Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam, Progam Studi Perbankan Syariah, Pembimbing: Dr. Sri Handayani, MM.

Kata Kunci: AXA Mandiri, Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Keberlangsungan BMT dapat dipertahankan dengan cara meningkatkan kualitas jasa pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik adalah layanan yang dilakukan dengan tanggapan, sigap, ramah dan cepat. Dengan memberikan pelayanan menimbulkan rasa senang dan nasabah akan terasa puas. Kualitas jasa pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan memenuhi keinginan pelanggan agar merasa puas. Kualitas dapat diartikan sebagai derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan. Kepuasan konsumen dapat dimaknai sebagai tanggapan konsumen atas penilaian suatu produk atau pelayanan, yang dapat memberikan tingkat hubungan konsumsi yang menyenangkan.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah pertama adakah Hubungan kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan anggota di BMT NU Cabang Larangan Pamekasan dan kedua seberapa besar pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan anggota di BMT NU Cabang Larangan Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif eksplanatif yang berdasarkan pada peristiwa yang benar-benar terjadi yang dapat dialami sebagai suatu realitas. Temuan penelitian yang ada adalah kepuasan nasabah tidak memiliki acuan yang jelas. Terdapat beberapa nasabah yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dinyatakan berdasarkan hasil uji t variabel kualitas pelayanan jasa diperoleh nilai $t_{hitung} = 9,640$ dan probabilitas sebesar 0,000, jika dibandingkan dengan t_{tabel} (1,67303) maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $\rho > 0,05$. Kedua, variabel kualitas pelayanan jasa (X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 63,7%, sisanya ($100\% - 63,7\% = 36,3\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu gaya kepemimpinan, tingkat hasil bagi dan promosi.