

## ABSTRAK

**Sitti Khatijah Maulina, 20383022044**, Implementasi *Service Quality* dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Madura, Pembimbing Lely Shofa Imama M.S.I

**Kata kunci:** *Service Quality, Kepuasan Anggota*

KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan merupakan salah satu Lembaga keuangan syariah yang ada di Kabupaten Pamekasan dan juga merupakan KSPPS BMT NU Jatim tertua ke-2, dengan persaingan yang sangat ketat pada masa ini, mengharuskan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan terus berupaya dan berinovasi untuk selalu memberikan pelayanan terbaiknya kepada para anggota agar para anggota merasa nyaman, puas, dan loyal terhadap KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan.

Menciptakan kepuasan kepada para anggota bukanlah suatu hal yang mudah, karena upaya pelayanan yang diberikan tidak akan selalu sesuai dengan apa yang diharapkan dan tidak selalu diterima dengan baik oleh Masyarakat. KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan harus menggunakan berbagai macam strategi pelayanan yang baik guna memberikan kepuasan kepada naggotanya. Fokus penelitian ini yaitu 1) bagaimana implementasi service quality di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan, dan 2) bagaimana tingkat kepuasan anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang mana merupakan suatu metode yang digunakan untuk meneliti suatu kelompok, objek, kondisi atau suatu keadaan yang terjadi dimasa sekarang penelitian ini menggambarkan suatu keadaan tertentu, dan Teknik pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan pola induktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi service quality atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan dikatakan baik karena telah memenuhi pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan model CARTER yang terdapat enam dimensi yaitu *complaince, assurance, reability, tangible, emphaty*, dan *responsiveness*. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para anggota yakni anggota merasa puas akan layanan yang diberikan oleh pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Larangan.