

## ABSTRAK

Lutfiahtillah Bachruddin : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Koperasi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Al-Inayah Sukadarma, Kecamatan Sukatani, Kabupaten Bekasi**

Persaingan yang kompetitif kini tengah dialami oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang jasa khususnya bidang keuangan seperti pada Koperasi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Al-Inayah Sukatani, Meskipun potensi pasar besar, namun hanya perusahaan yang mampu membaca keinginan pelanggan yang akan memenangkan persaingan bisnis. pihak Koperasi Baitul Maal (BMT) Al-Inayah menyadari bahwa pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, tetapi masih terdapat ketidakseimbangan minat masyarakat untuk menjadi nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami secara mendalam tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Al-inayah Sukatani.

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori Parasuraman, et.al., (1988) yang mengemukakan terdapat 5 variabel yaitu, Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*). yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang dirasakan ketika mendapat pelayanan yang sesuai dengan harapan.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan alat pengumpulan data kuesioner yang dibagikan kepada responden, Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi nasabah yang berjumlah 2.116 dengan sampel yang diambil sebanyak 100 orang responden dengan pengukuran menggunakan rumus Slovin.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 15,014 lebih besar dari  $F_{tabel}$  yang sebesar 2,006 dan tingkat signifikan  $\alpha = 0,1$ . Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial didapat variabel Bukti Fisik (*tangible*), dan Perhatian (*Emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Al-Inayah Sukatani. Berdasarkan koefisien determinasi didapat bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menerangkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,666 atau 66,6% dan sisanya sebesar 33,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci : Kuallitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*).