

ABSTRAK

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh Kualitas layanan jasa terhadap kepuasan nasabah di BMT Sidogiri Unit Glenmore. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas layanan jasa terhadap kepuasan nasabah di BMT Sidogiri Unit Glenmore. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel 95 orang responden. Hasil uji kecocokan yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan nasabah di BMT Sidogiri Unit Glenmore. Masing-masing variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah di BMT Sidogiri Unit Glenmore.

Kata Kunci : Kepuasan nasabah, keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsives*), jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Bukti fisik (*Tangible*)

ABSTRACT

The formulation of problem in this research is analysing how the influence of service quality on customer satisfaction at BMT Sidogiri Glenmore unit. The purpose of this study is to find out and analyze the influence of service quality on customer satisfaction at BMT Sidogiri Glenmore unit. The type of research is descriptive Quantitative using purposive sampling method on 95 people as respondent. The compatibility test results obtained showed that the variable reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles are able to explain the variations that occur on customer satisfaction in BMT Sidogiri Glenmore unit. Each variable has positive and significant impact on customer satisfaction in BMT Sidogiri Glenmore unit.

Keywords: customer satisfaction, reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles .