

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KOPTAN BMT BAROKAH

Muhamad Ardiansyah<sup>1</sup>, Abdul Salam<sup>2</sup>

[Ardimaylin@gmail.com](mailto:Ardimaylin@gmail.com) Universitas Alma Ata Yogyakarta

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah di koptan BMT Barokah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, metode dalam pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, kuesioner, dan wawancara dengan banyak responden 60 responden. Metode analisis data menggunakan Uji T(parsial), Uji F ( Uji simultan), Uji R<sup>2</sup> (Koefisien determinasi).

Penelitian ini menggunakan software SPSS 22 dan hasil menunjukkan bahwa dari hasil Uji t hanya variabel bukti fisik (*tangibel*) dan jaminan (*assurance*) yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sedangkan variabel kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil Uji F menunjukkan secara bersama-sama (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) empati (*empathy*). secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) mempunyai nilai R<sup>2</sup> sangat besar, hasil ini menunjukkan kualitas pelayanan mampu menerangkan variabel kepuasan nasabah cukup besar.

**Kata Kunci** : kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*), kepuasan nasabah

---

<sup>1</sup> Mahasiswa S1 program studi ekonomi syariah

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing Studi Ekonomi Syariah