

ABSTRAK

Afdal Sujudi, NIM. 1313060547, dengan judul skripsi: “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan**”. Prodi Ekonomi Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.

Lembaga Keuangan merupakan suatu lembaga yang mempunyai peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, karena lembaga keuangan menyediakan pinjaman untuk modal usaha dalam peningkatan kesejahteraan. Pelayanan pada lembaga keuangan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik yang dikehendaki oleh nasabah lembaga keuangan, untuk itu karyawan pada lembaga keuangan harus memperhatikan atau merespon keluhan dan saran yang dikemukakan oleh nasabah lembaga keuangan, selain itu kualitas pelayanannya harus disesuaikan dengan manfaat yang dibutuhkan oleh nasabah lembaga keuangan atau dengan kata lain manfaat suatu jasa tergantung pada seberapa jauh jasa tersebut memenuhi yang dibutuhkan oleh pelanggan atau nasabah.

Yang menjadi fokus pembahasan skripsi ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan.

Tujuan pembahasan ini adalah untuk meneliti pengaruh kehandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4) dan bukti fisik (X5) terhadap kepuasan nasabah pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan. Penelitian ini termasuk penelitian *kuantitatif*. Teknik analisis data yang dilakukan dengan analisis regresi berganda $Multiple\ R^2$ yang merupakan pengujian secara simultan dan uji hipotesis menggunakan uji *t* yang merupakan pengujian secara parsial atau (*t-test*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan, variabel daya tanggap tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan, variabel jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan, variabel empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan dan variabel bukti fisik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT KJKS El-Itqan Kabupaten Solok Selatan.

Kata kunci: Kepuasan nasabah, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik