

ABSTRAK

Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan anggota/nasabah BMT NATURA Yogyakarta. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT NATURA Yogyakarta diduga terdapat *gap* (kesenjangan), salah satunya *gap* antara penilaian kinerja atribut dimensi kualitas jasa dengan penilaian harapan atribut dimensi kualitas jasa. Maka dengan demikian perlu diteliti mengenai *gap* (kesenjangan) tersebut.

Mengenai cara untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan pada MBT NATURA Yogyakarta dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat *gap* (kesenjangan) antara penilaian kinerja atribut dimensi kualitas jasa dan penilaian harapan atribut dimensi kualitas jasa, terutama pada *gap responsiveness*. Artinya jika *gap* tersebut ditingkatkan pada penyampaiannya, maka akan berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan anggota/nasabah BMT NATURA Yogyakarta.

Kata kunci: dimensi kualitas pelayanan, kepuasan anggota/nasabah

ABSTRACT

This research is to know the effect of quality service on members or customer satisfaction in BMT NATURA Yogyakarta. Quality service that was delivered by BMT NATURA Yogyakarta showed that there were gaps. One of the group is between service quality dimension attribute performance value and service quality dimension expectation value. So that it needs to be analysed about the gaps.

To explain how to identify the effect of quality service on members or customer satisfaction in BMT NATURA Yogyakarta by using five dimension of quality service (SERVQUAL), that is tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The result of this research is that there were gaps between service quality dimension attribute performance value and service quality dimension expectation value, especially in gap responsiveness. It means that if the responsiveness gap will be increased in delivery, it will influence the increasing quality service in BMT NATURA Yogyakarta.

Key word: quality service dimension, member or customer satisfaction