

INTISARI

Kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dapat mempengaruhi kepuasan, sehingga hal ini perlu diperhatikan oleh organisasi atau instansi-instansi baik pada lembaga keuangan maupun yang lain.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah pembiayaan perorangan dan kelompok di BMT Bima Ihanul Fikri Yogyakarta. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner dari sampel sebanyak 100 orang terbagai 50 nasabah pembiayaan perorangan dan 50 nasabah pembiayaan kelompok.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan perorangan dan kelompok baik secara parsial maupun serentak. Serta tidak ada perbedaan kualitas pelayanan antara pembiayaan perorangan dengan pembiayaan kelompok

Kata kunci : bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan

ABSTRACT

Service Quality such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy can influence satisfactions, so those things must be attended by good organizations to not banked or the other.

These research had purpose to exam service quality such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy for customers payment personality and group in BMT Bina Ihanul Fikri Yogyakarta. Data can got with used samples of questioners from 100 peoples. 50 customers for payment personality and 50 customers payment group.

The result showing about service quality such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy can influence satisfactions for customers payment personality and group with regression analysis partial or simultan. And there are not different service quality between payment personality and payment group.

Keyword : tangible reliability responsiveness assurance empathy and