

ABSTRAK

Tesis dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Teknis Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Baitul Maal Wat Tamwil di Kabupaten Tulungagung*” ini ditulis oleh Karyono, NIM: 17508164023 Program Studi Ekonomi Syari’ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung dengan dibimbing oleh Dr.H. Asmawi M.Ag. dan Dr. Agus Eko Sujianto, S.E.M.M

Kata Kunci: *kualitas Pelayanan, kualitas teknis dan kepuasan nasabah.*

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas Pelayanan dan kualitas teknik BMT di Kabupaten Tulungagung terhadap kepuasan nasabah. Pengukuran kualitas jasa pada penelitian ini dilakukan dengan menilai persepsi nasabah terhadap kualitas jasa seperti yang disarankan Gronroos. Kualitas Pelayanan mengukur aspek-aspek proses penyampaian jasa sedangkan kualitas teknis mengukur hasil dari jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Kualitas Pelayanan dan kualitas teknis memiliki pengaruh dalam kepuasan nasabah.

Berdasarkan judul penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif dengan bentuk hubungan kausal. Penelitian ini memiliki tingkat yang tertinggi jika dibandingkan dengan penelitian yang lainnya seperti penelitian diskriptif dan komparatif. Dimana variabel independen (X) atau variabel yang mempengaruhi meliputi Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Teknik (X_2), dan secara simultan mempengaruhi variabel dependen (Y) yaitu membandingkan kepuasan nasabah *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) binaan PINBUK di Kabupaten Tulungagung.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Kredit *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di Kabupaten Tulungagung. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan sampling random sederhana. Sampel dalam penelitian ini adalah Nasabah BMT binaan PINBUK Tulungagung. Peneliti mengambil sampel 3 BMT Yaitu, BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Mualamalah di Kabupaten Tulungagung yang dijadikan obyek penilitian ini. Teknik ini akan memberikan hasil yang baik karena populasi tidak terlalu besar dan relatif homogen. angket/kuisioner.

Instrumen digunakan untuk mengumpulkan data primer Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *Proporsive Sampling*, dimana pengambilan sampel anggota populasi mempunyai ciri-ciri tertentu sampai dengan jumlah kuota yang diinginkan.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas teknis dan kualitas Pelayanan bersama-sama memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 36,7 %. Kualitas teknis memberikan pengaruh yang kuat dan searah terhadap kepuasan nasabah, yaitu setiap kenaikan satu satuan dari kualitas teknis maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,237 dan setiap penurunan satu satuan dari Kualitas Teknis maka kepuasan nasabah juga akan turun sebesar 0,237. Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang kuat dan searah terhadap kepuasan nasabah, yaitu setiap kenaikan satu satuan kualitas Pelayanan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,367 dan setiap penurunan satu satuan dari kualitas Pelayanan maka kepuasan nasabah juga akan turun sebesar 0,367.

ABSTRACT

The thesis entitled "The Effect of Service Quality and Technical Quality on Customer Satisfaction in the Baitul Maal Wat Tamwil in Tulungagung Regency" was written by Karyono, NIM: 17508164023 Shari'ah Economic Study Program of the Tulungagung State Islamic Institute (IAIN) guided by Dr.H. . Asmawi M.Ag. and Dr. Agus Eko Sujianto, S.E.M.M

Keywords: Service quality, technical quality and customer satisfaction.

This study aims to analyze the effect of service quality and technical quality of BMT in Tulungagung Regency on customer satisfaction. Measurement of service quality in this study is done by assessing customer perceptions of service quality as suggested by Gronroos. Service Quality measures aspects of the service delivery process while technical quality measures the results of services provided by service providers. Service quality and technical quality have an influence on customer satisfaction.

Based on the title of this study the researchers used a quantitative research approach with the type of associative research with the form of causal relationships. This research has the highest level when compared with other studies such as descriptive and comparative research. Where the independent variable (X) or the influencing variable includes Service Quality (X1), Technical Quality (X2), and simultaneously influences the dependent variable (Y) that compares customer satisfaction of Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) guided by PINBUK in Tulungagung Regency.

The population in this study were Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Credit customers in Tulungagung Regency. Sampling in this study using simple random sampling. The sample in this study was the BMT Customer guided by PINBUK Tulungagung. Researchers took 3 samples of BMT Namely, BMT of Heroes, BMT of Istiqomah and BMT of Mualamalah in Tulungagung District which were used as objects of this research. This technique will give good results because the population is not too large and relatively homogeneous. questionnaire / questionnaire.

The instrument is used to collect primary data. Sampling in this study uses nonprobability sampling with Proporsive Sampling

techniques, where sampling of population members has certain characteristics up to the desired quota amount.

From this study it can be concluded that the technical quality and service quality together have an influence on Customer Satisfaction of 36.7%. Technical quality has a strong and direct effect on customer satisfaction, which is every increase of one unit of technical quality, customer satisfaction will increase by 0.237 and each decrease of one unit of Technical Quality, customer satisfaction will also decrease by 0.237. Service Quality has a strong and direct effect on customer satisfaction, which is each increase in one unit of service quality, customer satisfaction will increase by 0.367 and each decrease of one unit of service quality, customer satisfaction will also decrease by 0.367.