

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) terhadap Kepuasan Anggota Di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi” ini ditulis oleh Indah Eka Fitriana, NIM. 12401173494, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, pembimbing Muhamad Aqim Adlan, M.E.I

Penulisan ini di argumentasi oleh *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan anggota. Semakin baik .kualitas pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasan anggota akan meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan buruk maka akan menurun tingkat kepuasan anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menguji pengaruh *tangible* terhadap kepuasan anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi, (2) menguji pengaruh *reliability* terhadap kepuasan anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi, (3) menguji pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi, (4) menguji pengaruh *assurance* terhadap kepuasan anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi, (5) menguji pengaruh *empathy* terhadap kepuasan anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sejenis penelitian asosiatif. Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner atau angket kepada anggota BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi, sedangkan sampel yang dalam penelitian ini menggunakan metode *insidental sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (1) *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi, (2) *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi, (3) *responsiveness* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi, (4) *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi, (5) *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi.

**Kata Kunci:** *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan Kepuasan.

## ABSTRACT

The thesis entitled "The Influence of Service Quality (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy) on Member Satisfaction in BMT Makmur Sejahtera Wlingi and Al-Mizan Wlingi Sharia Cooperative" was written by Indah Eka Fitriana, NIM. 12401173494, Faculty of Islamic Economics and Business, supervisor Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

This writing is argued by tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy for member satisfaction. The better the quality of service provided, the level of member satisfaction will increase, on the contrary if the quality of service is bad it will decrease the level of member satisfaction.

This study aims to (1) examine the effect of tangible on member satisfaction at BMT Makmur Sejahtera Wlingi and Al-Mizan Wlingi Sharia Cooperative, (2) examine the effect of reliability on member satisfaction at BMT Makmur Sejahtera Wlingi and Sharia Cooperative Al-Mizan Wlingi, (3 ) examines the effect of responsiveness on member satisfaction at BMT Makmur Sejahtera Wlingi and Sharia Cooperative Al-Mizan Wlingi, (4) examines the effect of assurance on member satisfaction at BMT Makmur Sejahtera Wlingi and Sharia Cooperative Al-Mizan Wlingi, (5) examines the effect of empathy on satisfaction member at BMT Makmur Sejahtera Wlingi and Sharia Cooperative Al-Mizan Wlingi.

This research method uses a quantitative approach with a kind of associative research. In this study, the type of data used is primary data obtained from distributing questionnaires or questionnaires to members of BMT Makmur Sejahtera Wlingi and Al-Mizan Wlingi Sharia Cooperative, while the sample in this study uses incidental sampling method. The data analysis used in this research is simple linear analysis method.

The results of this study indicate that partially (1) tangible has a positive and significant effect on member satisfaction at BMT Makmur Sejahtera Wlingi and Sharia Cooperative Al-Mizan Wlingi, (2) reliability has a positive and significant effect on member satisfaction in BMT Makmur Sejahtera Wlingi and Sharia Cooperatives. Al-Mizan Wlingi, (3) responsiveness has no positive and significant effect on member satisfaction at BMT Makmur Sejahtera Wlingi and Sharia Cooperative Al-Mizan Wlingi, (4) assurance has a positive and significant effect on member satisfaction at BMT Makmur Sejahtera Wlingi and Sharia Cooperative Al-Mizan Wlingi, (5) empathy has a positive and significant effect on member satisfaction at BMT Makmur Sejahtera Wlingi and Al-Mizan Wlingi Sharia Cooperative.

**Keywords:** Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Satisfaction.