

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Peranan Kualitas Layanan (*customer satisfaction*) Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Di Baitul Maal wa Tamwil Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar” ini ditulis oleh Rimana Sugandi, Nim. 1741143303, pembimbing Nur Aziz Muslim, M.HI.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh semakin berkembangnya lembaga keuangan yang setiap tahunnya berkembang dengan pesat dan tidak sedikit lembaga keuangan yang menerapkan prinsip-prinsip syariah. Alasan peneliti tertarik untuk meneliti peranan kualitas layanan terhadap kinerja Sumber Daya Manusia di BMT UGT Sidogiri cabang Lodoyo Blitar ini, karena ingin mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang ada di BMT UGT Sidogiri cabang lodoyo Blitar. Untuk itulah peneliti ingin mengetahui apakah ada faktor pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja Sumber Daya Manusia.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis bertujuan untuk mengetahui yang pertama yaitu Peranan Kualitas Layanan terhadap kinerja Sumber Daya Manusia di BMT UGT Sidogiri cabang Lodoyo Blitar, kedua untuk mengetahui kinerja Sumber Daya Manusia di BMT UGT Sidogiri cabang Lodoyo Blitar.

Dalam penelitian ini digunakan metode pendekatan kualitatif jenis deskriptif, data yang diambil adalah sumber data primer (data yang diambil langsung dari sumber asli), dan sumber data sekunder (data yang diambil tidak langsung yaitu melalui perantara) Sedangkan tehnik pengumpulan data menggunakan tehnik wawancara mendalam atau indepth interview dengan pimpinan BMT karyawan BMT maupun nasabah BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan di BMT UGT Sidogiri tidak mempengaruhi kinerja Sumber Daya Manusia melainkan layanan yang diberikan BMT yang mempengaruhi para anggota/nasabah penabung.

Kata kunci :kualitas, layanan, kinerja

ABSTRACT

This thesis entitled " Role of Quality of Service (*customer satisfaction*) on Human Resource Performance in BMT UGT Sidogiri branch Lodoyo Blitar" is written by Rimana Sugandi, Nim. 1741143303, mentor Nur Aziz Muslim, M.HI.

This research is based on the growing of financial institution which every year is growing rapidly and not a few financial institutions that apply the principles of sharia. The reason researchers interested to examine the role of service quality to the performance of Human Resources at BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar branch, because it wants to know the extent of the quality of services in BMT UGT Sidogiri branch lodoyo Blitar. For that reason researchers want to know whether there are factors influence the quality of service to the performance of Human Resources.

Based on the description, the writer aims to know the first is the Role of Quality of Service on the performance of Human Resources in BMT UGT Sidogiri branch Lodoyo Blitar, second to know the performance of Human Resources at BMT UGT Sidogiri branch Lodoyo Blitar.

This research used descriptive qualitative approach method, the data taken is primary data source (data taken directly from original source), and secondary data source (indirect data taken through intermediaries), while data collection techniques using in-depth interview techniques with BMT leader, BMT employees and BMT UGT Sidogiri Lodoyo Blitar customers.

The results showed that services at BMT UGT Sidogiri not affect Human Resources performance but the services provided BMT which affects the members/customers savers.

Key words: quality, service, performance