

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BMT SEJAHTERA MANDIRI PRACIMANTORO

Netik Pri Hadini<sup>1</sup>, Destina Paningrum<sup>2</sup>, Prima Prihatini<sup>3</sup>

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketetapan penyampainnya dalam mengimbangi harapan nasabah. Citra lembaga merupakan kesan atau persepsi seseorang terhadap lembaga atau produknya yang dipengaruhi oleh faktor di luar kontrol lembaga. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas dan citra yang dimiliki lembaga keuangan akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap kepuasan nasabah pada BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro. Populasi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro yang didatangi oleh peneliti dan petugas BMT. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Convenience Sampling*, dan diambil sampel sebanyak 100 nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 responden sebagai sampel untuk mendapatkan tanggapan tentang dimensi kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap kepuasan nasabah. Selain menggunakan kuisioner penulis juga menggunakan metode wawancara, sedangkan teknik analisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis yaitu uji t dan uji F.

Dari uji validitas dan reliabilitas, diperoleh tiap-tiap instrument dari semua variable nilai r tabel diatas 0,195 dikatakan valid. Sedangkan *Cronbach Alpha* > dari 0,50 dan dinyatakan reliabel. Hasil Uji Multikolinieritas semua instrumen mendapatkan nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF <10 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas. Uji t parsial yang memiliki nilai lebih dari t hitung 1,987 adalah variabel kehandalan, daya tanggap dan citra lembaga. Uji F memiliki nilai > 2,30 maka dinyatakan semua variabel berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan (Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti fisik), Citra Lembaga BMT dan Kepuasan Nasabah.

- 
- 1) Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta
  - 2) Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta
  - 3) Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta