

ABSTRAK

Abdillah Syahbana. 2023. *Analisis Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Pelaihari.* Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing I: Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A. Pembimbing II: Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah

Persaingan usaha di era globalisasi ini semakin ketat. Kondisi ini mendorong perusahaan untuk dapat meningkatkan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada nasabah. Semakin baik kualitas pelayanan, semakin puas pelanggan bertransaksi di perusahaan tersebut. Salah satu usaha yang sedang giat mengembangkan usahanya adalah BMT UGT Nusantara cabang Pelaihari. BMT ini berkembang cukup pesat dan melalui anggota yang cukup banyak, namun belum diketahui secara pasti kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas yang diberikan BMT UGT Nusantara cabang Pelaihari terhadap nasabahnya, terutama terkait dengan kepuasan dan loyalitas. Kualitas pelayanan tersebut dianalisis dari lima dimensi: kondisi fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari petugas dan nasabah BMT UGT Nusantara cabang Pelaihari sebagai subjek penelitian untuk menggali informasi tentang kepuasan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BMT UGT Nusantara cabang Pelaihari memberikan kepuasan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan dimaksud meliputi lima dimensi, yaitu: kondisi fisik sarana dan prasarana, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Semua dimensi kualitas pelayanan tersebut dinyatakan memuaskan.