

ABSTRAK

Rizki Nurul Handayani.2017. “*Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota BMT As-Salam Demak*”. Skripsi Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Prodi Ekonomi Syariah. Pembimbing Dr. H. Yasin, M.Ag.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan BMT As-Salam dalam meningkatkan kepuasan anggota BMT As-Salam. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah melakukan penelitian di lapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi responden. Sumber data yang digunakan data primer dan sekunder dan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, serta dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa anggota sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak karyawan BMT As-Salam. Hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan yang diperoleh penulis dari beberapa informan. Dari lima aspek pelayanan yang diberikan tersebut anggota sudah menyatakan puas terhadap tiga aspek dari lima aspek pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT As-Salam Demak. Tiga aspek yang sudah memberikan kepuasan meliputi aspek keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*). Sedangkan aspek pelayanan yang belum bisa memberikan kepuasan yaitu aspek bukti fisik (*tangible*) dan aspek jaminan (*ansurance*). Walaupun ada beberapa aspek yang belum bisa memberikan kepuasan akan tetapi secara keseluruhan tertutup oleh nilai puas yang lebih dominan menurut para informan yang ada.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota.*