ABSTRAK

Zakiyatus Sa'adah, (NIM: 212131). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Mencapai Kepuasan Anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara. Skripsi, Kudus: Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus, 2016.

Kualitas pelayanan yang diberikan KSU BMT Lisa Sejahtera merupakan hal yang terpenting untuk menjadikan kepuasan para anggotanya dalam hal bertransaksi kepada KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara. Sebagai strategi yang dilakukan oleh KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara untuk menjadikan anggota tersebut puas dan loyal kepada KSU BMT Lisa Sejahtera. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) strategi peningkatan kualitas pelayanan di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara 2) faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara 3) kepuasan anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *field research*, yaitu peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data langsung dari informannya. Sedangkan pendekatan penelitiannya menggunakan pendekatan kualitatif dengan sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipasi moderat, wawancara semi terstruktur kemudian dilengkapi dengan fakta-fakta dokumentasi yang terkait dengan permasalahan penelitian tentang kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan anggota. Dari pembahasan dan pemaparan yang dilakukan peneliti didapatkan bahwa: (1) Dari sisi pelayanan KSU BMT Lisa Sejahtera memberikan suatu pelayanan yang terbaik untuk anggotanya, pelayanan tersebut sesuai dengan SOP *Standart Operational Procedur*. Hal yang sesuai SOP (*Standart Operational Procedur*) minimal 3S (Senyum, Salam, Sapa). (2) Faktor yang menjadi pendukung BMT Lisa Sejahtera atas meningkatnya mutu pelayanan terdapat 2 faktor yaitu faktor Internal dan Eksternal. Faktor *Internal* biasanya dari si pengelola, yang disebut si pengelola ini yaitu dari karyawan-karyawan BMT Lisa itu sendiri dengan cara melayani anggotanya dengan sebaik-baiknya. Faktor *Eksternal* biasanya sudah ditentukan oleh marketnya atau tujuan pasarnya, yang sudah di atur dari strategi perCabang dan target kinerjanya. (3) anggota puas dengan pelayanan KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, Tetapi anggota juga banyak hal yang kecewa dengan pelayanan tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Mencapai Kepuasan Anggota