

## **ABSTRACT**

Siti Lela Nurmarlina. 2021. "The Effect of Responsiveness Reliability on Customer Satisfaction at Kspops Bmt Assyafi'iyah Berkah Nasional Pekalongan". Management Study Program Faculty of Economics and Business Muhammadiyah Metro University. Supervisor (I) Dr. Suharto, S. E., M.M. Supervisor (II) Nani Septiana, S. E., M.M.

This study aims to determine the effect of reliability, responsiveness on customer satisfaction. In this study, primary data were collected using the explanatory survey method and the sampling technique was accidental sampling of 85 respondents. Testing the requirements of the instrument used includes validity and reliability tests. Before the data is analyzed the requirements for normality, homogeneity, linearity and regression significance must be met. Analysis of the model used is a structural equation, namely Structural Equation Modeling. The research finding is that there is a positive direct effect of reliability on responsiveness. There is a positive direct effect of reliability on customer satisfaction. there is a direct positive effect of responsiveness on customer satisfaction.

**Keywords:** Reliability, Responsiveness, Customer satisfaction

## RINGKASAN

Siti Lela Nurmarlina. NPM. 17610106. "Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kspps Bmt Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan". Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Dr. Suharto, S.E., M.M. Pembimbing (II) Nani Septiana, S.E., M.M.

**Kata Kunci:** Keandalan, Daya Tanggap, Kepuasan nasabah.

Munculnya lembaga keuangan syariah maupun unit usaha syariah di Indonesia disebabkan oleh jumlah mayoritas penduduk Indonesia yang beragama islam. Kehadiran lembaga keuangan syariah dan juga unit usaha syariah diharapkan mampu menjalankan kegiatan operasionalnya sesuai dengan situasi dan kondisi masyarakat saat ini, baik dibidang sosial, ekonomi, maupun politik serta budaya masyarakat Indonesia. Dalam upaya mencapai tujuan untuk menarik minat konsumen, pencapaian kepuasan nasabah sangat erat kaitannya dengan kelangsungan perusahaan dan kuatnya pertumbuhan perusahaan di masa depan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kspps Bmt Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan. Dalam Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan metode explanatory survey. Obyek penelitian ini adalah Nasabah Kspps Bmt Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan. Sampel yang digunakan sebanyak 85 responden. Pada penelitian ini menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Modeling*).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Terdapat pengaruh langsung positif keandalan terhadap daya tanggap. Hasil ini dapat dilihat pada hasil output Lisrel hasil uji CFA t-value yang menunjukkan angka berwarna hitam dengan nilai 4,43. Terdapat pengaruh langsung positif keandalan terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini dapat dilihat pada hasil output Lisrel hasil uji CFA t-value yang menunjukkan angka berwarna hitam dengan nilai -2,02. Terdapat pengaruh langsung positif daya tanggap terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini dapat dilihat pada hasil output Lisrel hasil uji CFA t-value yang menunjukkan angka berwarna hitam dengan nilai 3,01.