

## ABSTRAK

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi kesigapan, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan anggota. Obyek penelitian ini adalah KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta, yang beralamat di Jl. Rotowijayan No. 15, Kadipaten, Kraton, Kota Yogyakarta 55132. Sedangkan subyek pada penelitian ini adalah anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta yang berjumlah 1300 orang anggota. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus slovin, dan setelah dihitung dihasilkan angka 92,85, lalu dibulatkan menjadi 100 orang responden. Alat analisis yang digunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi berganda, koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan Secara parsial variabel kehandalan ( $0,246 > 0,05$ ) dan jaminan ( $0,193 > 0,05$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota, Sedangkan variabel kesigapan ( $0,000 < 0,05$ ), empati ( $0,011 < 0,05$ ), dan bukti fisik ( $0,020 < 0,05$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota. Secara simultan kualitas pelayanan yang meliputi kesigapan, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai F hitung sebesar 18.732 dan signifikansinya sebesar ( $0,000 < 0,05$ ). Variabel kesigapan dengan signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta.

*Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, Pelanggan*

## **ABSTRACT**

*This research is a field research aimed to know effects of service quality that include alertness, reliability, guarantee, empathy, and physical evidence on member satisfaction. The objects of the research were KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta located in Rotowijayan No. 15 Kadipaten, Kraton, Kota Yogyakarta 55132. Meanwhile, the subjects of the research were 1300 members of KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta. Simple random sampling, collection of sample members from random populations regardless of the strata existed in the population, was used in this research. The sample of the research was done using slovin formula resulted in 92, 85 after the calculation, but it was made into 100 respondents. The data analysis used in the research were validity test, reliability test, multiple regression analysis, coefficient of determination ( $R^2$ ), F test, and t test. The findings of the research indicate that partially, reliability variable (0, 246) > 0, 05 and guarantee ( 0, 193) > 0,05 have no significant effect on member satisfaction, while alertness variable (0,000) < 0, 05, empathy (0, 011) < 0, 05 and physical evidence (0, 020 < 0, 05) have significant effect on member satisfaction. Simultaneously, service quality consisting of alertness, reliability, guarantee, empathy, and physical evidence significantly gives effect on member satisfaction with F value of 18.732 and its significance (0, 000) < 0, 05. The alertness variable with its significance (0, 000) < 0, 05 is the most influencing variable toward the member satisfaction of KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta.*

*Key words: service quality, member satisfaction, costumers*