

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN NASABAH DENGAN MENGGUNAKAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* (Studi Pada Nasabah BMT Mandiri Sejahtera Cabang Sugio Lamongan)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah pada BMT Mandiri Sejahtera Cabang Sugio Lamongan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Ada 17 atribut yang digunakan dalam lima indikator penelitian, yang terdiri dari ***Tangibles***, ***Reability***, ***Responsiveness***, ***Emphaty*** dan ***Assurance***. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu dengan kuisioner atau angket, dengan menggunakan *skala likert*. Sementara jumlah responden dalam penelitian ini ada sebanyak 205 responden, yang terdiri dari populasi nasabah produk pembiayaan dan produk simpanan, yang digunakan secara random sederhana (*simple random sampling*) dari hasil perhitungan menggunakan tabel *Isaac & Michael* dengan taraf kesalahan 10%.

Berdasarkan analisis perhitungan menggunakan *Customer Satisfction Index (CSI)*, hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan nasabah BMT Mandiri Sejahtera Cabang Sugio Lamongan sebesar **90.46%**. Dari hasil tersebut, dapat diketahui bahwa kepuasan nasabah BMT Mandiri Sejahtera Cabang Sugio Lamongan, berada pada kriteria **sangat puas** dalam kisaran 81%-100%. Secara menyeluruh, indikator *Assurance* pada atribut ke-17 mendapatkan skor tertinggi, yaitu keamanan yang dirasakan nasabah dalam melakukan transaksi sangat kredibel, Sementara indikator *Tangibles* pada atribut ke tujuh mendapatkan skor paling rendah, yaitu staff dan pegawai sangat tanggap dan mudah dimengerti dalam menyampaikan penjelasan.

Kata kunci: Kepuasan nasabah, BMT Mandiri Sejahtera Cabang Sugio, *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

ABSTRACT

CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS USING CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

(Study of BMT Mandiri Sejahtera Customers, Sugio Lamongan Branch)

This study aims to determine the level of customer satisfaction at BMT Mandiri Sejahtera Sugio Lamongan Branch. The method used in this research is the Customer Satisfaction Index (CSI). There are 17 attributes used in the five research indicators, which consist of Tangibles, Reability, Responsiveness, Empathy and Assurance. The data collection technique used by the researcher is a questionnaire or questionnaire, using a Likert scale. While the number of respondents in this study were 205 respondents, consisting of a population of customers of financing products and savings products, which were used simple random sampling from the results of calculations using the Isaac & Michael table with an error rate of 10%.

Based on the calculation analysis using the Customer Satisfaction Index (CSI), the results showed that the customer satisfaction index of BMT Mandiri Sejahtera Sugio Lamongan Branch was 90.46%. From these results, it can be seen that the customer satisfaction of BMT Mandiri Sejahtera Branch Sugio Lamongan, is in the very satisfied criteria in the range of 81%-100%. Overall, the Assurance indicator on the 17th attribute gets the highest score, namely the security felt by customers in conducting transactions is very credible, while the Tangibles indicator on the seventh attribute gets the lowest score, namely staff and employees are very responsive and easy to understand in providing explanations.

Keywords: *Customer satisfaction, BMT Mandiri Sejahtera Sugio Branch, Customer Satisfaction Index (CSI).*