

ABSTRAK

Kualitas pelayanan suatu institusi sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan nasabah. Pengukuran tingkat kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan berbagai pendekatan. Salah satu metode yang digunakan dalam pengukuran tingkat kepuasan nasabah yaitu *Zone of Tolerance Analysis (ZOTA)*. *Zone of Tolerance Analysis* mengukur kepuasan nasabah dengan membandingkan antara harapan, yang dirasakan dan pelayanan minimum yang dapat ditoleransi oleh nasabah. Penelitian ini untuk menjawab pertanyaan bagaimana tingkat kepuasan nasabah KSPSS BMT Nurul Jannah Gresik jika diukur dengan pendekatan *Zone of Tolerance Analysis (ZOTA)*?

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah KSPSS BMT Nurul Jannah Gresik yang menggunakan produk tabungan. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu penunjukan sampel berdasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang telah diketahui sebelumnya. Kemudian sampel tersebut dihitung menggunakan rumus *slovin*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan kuesioner dengan skala likert.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan KSPSS BMT Nurul Jannah Gresik rata-rata masuk dalam *Zone of Tolerance*. Hal itu terlihat pada pemetaan *Zone of Tolerance* dengan 16 instrumen pernyataan. Terdapat 12 Instrumen yang termasuk dalam *Zone of Tolerance*, 3 instrumen pada daerah *Desired Service* serta 1 instrumen pada daerah *Adequate Service*. Banyaknya instrumen yang masuk ke dalam *Zone of Tolerance* menunjukkan bahwa dalam artian nasabah tidak puas dengan kualitas pelayanan sekarang namun nasabah masih dapat menerimanya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, *Zone of Tolerance*.

Abstract

The service quality of an institution is very influential on the level of customer satisfaction. Measuring the level of customer satisfaction can be done with various approaches. One of the methods used in measuring the level of customer satisfaction is the Zone of Tolerance Analysis (ZOTA). Zone of Tolerance Analysis measures customer satisfaction by comparing expectations, perceived and minimum service that can be tolerated by customers. This study is to answer the question how the level of customer satisfaction of KSPSS BMT Nurul Jannah Gresik if measured by the Zone of Tolerance Analysis (ZOTA) approach?.

This research uses descriptive quantitative method. The population in this study is KSPSS BMT Nurul Jannah Gresik customers who use savings products. Sampling is done by purposive sampling technique, namely the appointment of samples based on the characteristics or characteristics of the population that has been known previously. Then the sample is calculated using the Slovin formula. The data collection technique used is using a questionnaire with a Likert scale.

The results of this study indicate that the average service level of KSPSS BMT Nurul Jannah Gresik is in the Zone of Tolerance. This can be seen in the Zone of Tolerance mapping with 16 statement instruments. Wich is include in the Zone of Tolerance, 3 instrument in the Desired Service area and 1 instrument in the Adequate service area. The number of instruments that fall into the Zone of Tolerance shows that in the sense that the customer is not satisfied with the current service quality, but the customer can still accept it.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Zone of Tolerance.