

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Simpan Pinjam Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* pada UPK Syariah Tujuh Sarumpun Ampek Angkek**” yang disusun oleh Leli Febriani dengan Nim 3321319 jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, di bimbing oleh Ibuk **Tartila Devy S.E., M.Ak.**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan yang mempengaruhi kepuasan anggota, seperti keterlambatan operasional dan lambannya pencairan dana. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan UPK menggunakan pendekatan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif deskriptif dengan instrumen berupa kuesioner berbasis model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi pelayanan: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sampel penelitian berjumlah 80 responden dari total populasi 399 anggota aktif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Teknik analisis data menggunakan rumus CSI yang mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan pada setiap indikator. Data dianalisis dengan bantuan Microsoft Excel dan diuji validitas serta reliabilitasnya menggunakan SPSS.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai CSI berada pada kategori "puas" namun kualitas pelayanan belum merata di semua dimensi. Dimensi yang belum terpenuhi ini diantaranya yang pertama *responsiveness* terutama dalam hal kecepatan respon pegawai terhadap permintaan dan pertanyaan anggota. Dimensi yang kedua yaitu *reliability*, dengan masalah ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan profesionalisme pegawai serta efisiensi operasional lembaga agar dapat meningkatkan loyalitas anggota. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan strategis bagi pengelola UPK dalam merumuskan kebijakan pelayanan yang lebih baik dan berkelanjutan.

Kata kunci : *Kepuasan Anggota, Customer Satisfaction Index (CSI), UPK Syariah, Pelayanan, SERVQUAL.*