

**PENGARUH PELAYANAN, LOKASI DAN CITRA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN BAITUL MAAL WAT TAMWIL SHARIE DI
BANDUNGAN KABUPATEN SEMARANG**

SRI WIDODO

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 211200100265@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan, dibandingkan dengan harapan. Puas tidaknya konsumen diketahui setelah melakukan pembelian, tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan pembeli. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang. Banyak faktor dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, diantaranya pelayanan, lokasi dan citra. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pelayanan, lokasi dan citra terhadap kepuasan konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Sharie, Jl. Ruko Pasar Jimbaran D3/D4, Bandungan, Kabupaten Semarang yang berjumlah 4.015 anggota. Sampel yang diambil sebanyak 100 konsumen. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa : 1). Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. 2). Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. 3). Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kata Kunci : Pelayanan, Lokasi, Citra, Kepuasan Konsumen

The Effect of Service, Location and Image On Consumer Satisfaction Baitul Maal Wat Tamwil Shar`ie In Bandungan Regency Semarang

SRI WIDODO

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 211200100265@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRACT

ABSTRACT

Consumer satisfaction is the level of one`s feelings after comparing the performance (results) are perceived, compared with expectations. Satisfied consumers least known after making a purchase, depending on the performance of the offer in compliance with the expectations of the buyer. If performance is below expectations, the customer is not satisfied. If performance meets expectations, consumers satisfied. If performance exceeds expectations, consumers very satisfied or pleased. Many factors can affect customer satisfaction, including service, location and image. The purpose of this study was to analyze the influence of service, location and image on customer satisfaction .

The population in this study is that consumers Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Sharie , Jl. Ruko Pasar Jimbaran D3/D4, Bandungan, Semarang Regency totaling 4.015 members. Samples taken as many as 100 customers. Methods of data collection using questionnaires and analysis technique used is multiple regression.

The results showed that : 1). Services positive and significant effect on customer satisfaction. 2). Location positive and significant effect on customer satisfaction. 3). Image positive and significant effect on customer satisfaction

Keyword : Keywords : Service, Location, Image, Customer Satisfaction