

ABSTRAK

Dinda Ainun Eka Putri, 2020, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Anggota KSPP Syariah BMT NU Cabang Pragaan Sumenep, Skripsi*, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing : Khotibul Umam, SEI, MEI.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Anggota*

KSPP Syariah BMT NU Cabang Pragaan Sumenep merupakan KSPP Syariah BMT NU dengan anggota terbanyak nomor dua. KSPP Syariah BMT NU mengembangkan usaha-usaha produktif dengan mendorong kegiatan menabung dan melakukan pembiayaan. Salah satu sistem layanan yang diberikan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Pragaan Sumenep adalah sistem jempot bola, hal tersebut bernilai positif karena mempermudah anggotanya untuk menabung. Namun disisi lain salah satu anggota memberikan pernyataan bahwa dalam hal pelayanan, karyawan KSPP Syariah BMT NU Cabang Pragaan tidak memberikan penjelasan tentang produk tabungan yang akan dibuka, hanya menganjurkan untuk melengkapi persyaratan yang dibutuhkan untuk menjadi anggota. Hal tersebut bisa saja menimbulkan ketidak sesuaian antara harapan dengan kualitas layanan dan menyebabkan manfaat yang dirasakan oleh anggota tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Secara umum, anggota akan merasa puas apabila manfaat produk serta layanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis pengaruh kualitas layanan dan nilai pelanggan secara simultan terhadap kepuasan anggota KSPP Syariah BMT NU Cabang Pragaan Sumenep (2) menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota KSPP Syariah BMT NU Cabang Pragaan Sumenep (3) menganalisis pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan anggota KSPP Syariah BMT NU Cabang Pragaan Sumenep.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data diperoleh melalui kuesioner dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Anggota KSPP Syariah BMT NU Cabang Pragaan Sumenep dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *pertama*, Kualitas layanan dan nilai pelanggan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Hal ini dibuktikan dari Hasil uji Anova diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $282,041 > F_{tabel}$ sebesar 3,09 dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. *Kedua*, Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota, hal ini dibuktikan berdasarkan hasil Uji t diperoleh t_{hitung} sebesar 7,585 dengan taraf signifikan 0,000, sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,98472. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$, dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,585 > 1,98472$). *Ketiga*, Nilai pelanggan tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota, hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai t_{hitung} sebesar 1,466 dengan taraf signifikan 0,146, sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,98472. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,146 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,466 < 1,98472$).