

ABSTRAK

Nazilah Salim, 2020, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Komunikasi terhadap Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: Fatati Nuryana, M.Si

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kepercayaan, Komunikasi, Kepuasan Anggota*

Kualitas Layanan di BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan kurang diperhatikan khususnya dalam aspek pelayanan fisik. Karyawan di BMT NU Tlanakan juga dianggap kurang handal dalam memberikan pelayanan kepada calon anggota baru yang ingin membuka produk tabungan karena karyawan tidak memberikan penjelasan tentang produk tabungan yang akan dibuka. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: *pertama*, menganalisis hubungan kualitas layanan, kepercayaan, dan komunikasi secara simultan terhadap kepuasan anggota di BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan; *kedua*, menganalisis kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan; dan *ketiga*, menganalisis kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan. (4) Untuk menganalisis komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data diperoleh melalui kuesioner dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Anggota BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 110 responden. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan *Statistical Package For The Social Sciences* (SPSS) tipe 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pertama, secara simultan terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas layanan, kepercayaan, dan komunikasi terhadap kepuasan anggota. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F yaitu F_{hitung} sebesar $70,455 > F_{tabel}$ 3,08 dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Kedua, secara parsial variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota dengan hasil uji t diperoleh t_{hitung} 12,778 $> t_{tabel}$ 1,98260 dan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. Ketiga, secara parsial variabel Kepercayaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota dengan hasil uji t diperoleh t_{hitung} 0,101 $< t_{tabel}$ 1,98260 dan taraf signifikansi $0,920 > 0,05$. Keempat, secara parsial variabel Komunikasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota dengan hasil uji t diperoleh t_{hitung} 1,050 $< t_{tabel}$ 1,98260 dan taraf signifikansi $0,296 > 0,05$.