

## ABSTRAK

Lina Cristina Andarwati, 2021, *Pengaruh Layanan Jemput Bola terhadap Kepuasan Anggota Produk Tabungan Mudharabah di BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Lely Shofa Imama, Lc, M. S. I.

**Kata Kunci:** *Layanan Jemput Bola, Kepuasan Anggota*

Koperasi di Indonesia memiliki peran dalam pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang berpengaruh pada peningkatan perekonomian rakyat, menciptakan kesempatan kerja, dan mendukung pembangunan ekonomi daerah dan nasional. Lembaga keuangan yang berbadan hukum koperasi yang bertujuan untuk pemberdayaan usaha kecil mikro adalah BMT karena lebih dari 80% pengusaha di Indonesia adalah usaha mikro (kecil bawah) yang memiliki permasalahan permodalan, sementara Bank memiliki biaya mahal yang sulit dijangkau oleh pengusaha mikro. Semakin meningkatnya jumlah penduduk Indonesia yang menjadi pengusaha mikro, menyebabkan semakin ketatnya persaingan BMT mendapatkan anggota untuk bergabung. Dalam rangka meningkatkan keunggulan bersaing, maka hal yang perlu dilakukan adalah memuaskan anggota dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada anggota yang dapat diwujudkan melalui layanan jemput bola yang diberikan untuk mempermudah anggota dalam bertransaksi. Penelitian ini dibuat dalam rangka untuk mengetahui pengaruh layanan jemput bola yang dikaji dalam bauran variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan anggota.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian asosiatif. Populasi pada penelitian ini adalah anggota produk tabungan mudharabah di BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi yang berjumlah 3.657 anggota dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan tingkat eror 10% yang menghasilkan 97 anggota sebagai responden dalam penelitian ini. Instrumen yang digunakan dengan penyebaran kuesioner kepada responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 24.

Hasil penelitian berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan nilai  $F_{hitung}$  45,689 lebih besar dari  $F_{tabel}$  2,29 dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil uji T menunjukkan bahwa secara parsial, variabel keandalan (2,461), empati (5,639), dan bukti fisik (3,439) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota dengan  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$  1,980. Sedangkan variabel daya tanggap dan jaminan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota dengan  $T_{hitung}$  lebih kecil dari  $T_{tabel}$  1,980.