

## ABSTRAK

Mia Octafia, 2022, *Pengaruh Sistem Jemput Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam negeri Madura, Dosen Pembimbing: Dr. H. zainal Abidin, MEI

**Kata kunci: sistem jemput tabungan, layanan, kepuasan nasabah**

Sistem jemput tabungan merupakan layanan yang diberikan oleh BMT NU untuk melayani nasabahnya yang menggunakan produk lembaga tersebut, terutama pada produk tabungan. Hubungan layanan sistem jemput tabungan terhadap kepuasan nasabah terletak pada kesesuaian ekspektasi nasabah dengan apa yang mereka rasakan dari layanan yang di berikan oleh BMT Nu tersebut.

Pada penelitian ini peneliti ingin meneliti mengenai pengaruh sistem jemput tabungan terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota, permasalahan yang akan di kaji dalam penelitian ini yaitu peneliti ingin mengetahui apakah variabel sistem jemput tabungan mempengaruhi kepuasan nasabah yang menabung di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota. Dan juga ingin mengetahui pengaruh dari subvariabel terhadap variabel dependen secara parsial.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif korelasional, dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dan menggunakan bantuan aplikasi analisis SPSS. Penggunaan data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Populasi yang di gunakan yaitu nasabah yang aktif menabung setiap hari menggunakan jasa layanan antar jemput. Sampel yang diambil sebanyak 178 responden dengan menggunakan teknik simple random sampling.

Hasil analisis uji f menyatakan bahwa variabel sistem jemput tabungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada analisis uji t menyatakan bahwa setiap subvariabel yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty berpengaruh signifikan secara parsial. Pada uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 45,7%, sedangkan sisanya 54,3% berasal dari variabel lain.