

## ABSTRAK

**Fatimatus Zahrah, 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Anggota Pengguna Produk Tabungan Umum Syariah di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Cabang Pamekasan, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: Reza Mubarak, M.Si**

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Reputasi, Lokasi dan Kepuasan*

Lembaga keuangan di Indonesia sudah semakin banyak, baik di daerah kota maupun pelosok desa. Dari berbagai kebutuhan masyarakat, maka muncullah lembaga-lembaga keuangan baik yang berbentuk makro ataupun mikro untuk menjadi perantara dalam pengelolaan keuangan masyarakat yang cukup efektif, seperti BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Cabang Pamekasan. salah satu hal yang dapat dilakukan BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Cabang Pamekasan dalam meningkatkan kepuasan anggotanya yaitu dengan memperhatikan kualitas pelayanan, reputasi dan lokasi. Dengan adanya kualitas pelayanan dan reputasi yang baik, serta lokasi yang strategis maka dapat meningkatkan kepuasan anggota.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu menggunakan analisis statistik dan angka-angka. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota tabungan umum Syariah di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Cabang Pamekasan yang berjumlah 11.187 orang. Sedangkan untuk penentuan sampel peneliti menggunakan rumus *slovin* sehingga diperoleh sampel yang berjumlah 99 anggota. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan metode *Accidental sampling*. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Data yang diperoleh merupakan data primer, yaitu jawaban responden dari kuesioner yang telah disebar. Pengujian statistik dalam penelitian ini menggunakan uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, dan uji normalitas), dan uji hipotesis (koefisien determinasi, uji F, dan uji t).

Hasil penelitian berdasarkan hasil uji parsial variabel kualitas pelayanan diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $3,318 > 1,985$  yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna produk tabungan umum Syariah di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Cabang Pamekasan. Untuk variabel reputasi diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $4,812 > 1,985$  yang reputasi berpengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna produk tabungan umum Syariah di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Cabang Pamekasan. Untuk variabel lokasi diperoleh  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar  $1,275 < 1,985$  yang berarti lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna produk tabungan umum Syariah di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Cabang Pamekasan. Sedangkan untuk hasil uji simultan diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar  $24,043 > 2,70$  yang berarti ada pengaruh signifikan secara bersama-sama antara kualitas pelayanan, reputasi, dan lokasi terhadap kepuasan anggota pengguna produk tabungan umum Syariah di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Cabang Pamekasan.