

## ABSTRAK

Ahmad Zainuri, 2022, *Pengaruh Kualitas Layanan BMT NU-Q Terhadap Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep*, Skripsi, Pogram Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura, Dosen Pembimbing: H. Wadhan, SE, M.Si.

**Kata Kunci: Kinerja, Akses, Keamanan, Sensasi, Informasi, Kepuasan Anggota**

BMT NU Cabang Utama Gapura dalam mengembangkan pelayanan untuk kepuasan anggotanya dan untuk meningkat daya saing, maka perlu mengetahui persepsi anggota mengenai layanan BMT NU-Q yang mereka gunakan. Dibalik kepuasan anggota dalam menggunakan BMT NU-Q, tentunya terdapat kinerja, akses, keamanan, sensasi dan informasi yang baik untuk pengambilan keputusan dalam menggunakan BMT NU-Q. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja, akses, keamanan, sensasi dan informasi BMT NU-Q berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu menggunakan analisis statistik dan angka-angka. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep yang menggunakan BMT NU-Q sebanyak 50 anggota. Tehnik penentuan sampel, peneliti menggunakan *Sampling jenuh* atau sensus yang merupakan tehnik penentuan sampel dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sedangkan tehnik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan anggota dalam menggunakan BMT NU-Q di BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep, dengan nilai  $t_{hitung} (5,950) > t_{tabel} (2,015)$  dan nilai sig.  $(0,000) < (0,05)$ . Variabel akses berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota dalam menggunakan BMT NU-Q di BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep, dengan nilai  $t_{hitung} (2,208) > t_{tabel} (2,015)$  dan nilai sig.  $(0,032) < (0,05)$ . Variabel keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota dalam menggunakan BMT NU-Q di BMT NU Cabang Utama  $< (0,05)$ . Variabel kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota dalam menggunakan BMT NU-Q di BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep dengan nilai  $t_{hitung} (3,475) > t_{tabel} (2,015)$  dan nilai sig.  $(0,001) < (0,05)$ . Variabel sensasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota dalam menggunakan BMT NU-Q di BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep dengan nilai  $t_{hitung} (-1,734) < t_{tabel} (2,015)$  dan nilai sig.  $(0,090) > (0,05)$ . Secara simultan Kinerja, Akses, Keamanan, Sensasi, dan Informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota dalam menggunakan BMT NU-Q di BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep