ABSTRAK

Ilham Aldiansyah, 2022, *Pengaruh Kualitas Layanan Jemput Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Mandiri Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: Ach. Baiquni, M. Ag.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Jemput Tabungan, Kepuasan Nasabah

Perkembangan zaman banyak sekali muncul Koperasi Syari'ah yang saling bersaing dalam membuat produk, jasa dan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya. Maraknya persaingan tersebut menyebabkan berbagai koperasi termasuk BMT NU Mandiri Pamekasan menerapkan strategi pemasaran layanan jemput tabungan supaya nasabah lebih mudah untuk menabung sesuai dengan kebutuhan dan keinginan yang diharapkan nasabah. BMT sebagai penyedia jasa atau penjual produk akan secara aktif menghubungi calon pelanggan satu demi satu. Jika ada yang tertarik maka pihak BMT akan mendatangi nasabah untuk melakukan presentasi produk atau jasa yang tersedia secara terperinci, sopan dan jujur sesuai dalam ajaran syariah. Dari presentasi ini, calon nasabah akan mengerti mengenai produk atau jasa dan manfaatnya bagi nasabah. Dalam layanan jemput bola ini, petugas BMT mendatangi nasabah pada waktu yang telah disepakati bersama yaitu harian, mingguan, bahkan bulanan. Hal ini bertujuan supaya nasabah siap melakukan transaksi ketika petugas datang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berupa angka. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau di analisis dengan menggunakan teknik perhitungan statistik. Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis asosiatif yaitu hubungan sebab akibat, dengan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana.

Secara parsial kualitas layanan jemput tabungan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat signifikansi 0,05. Sebagaimana yang diketahui dari besarnya nilai T adalah 3,375 pada taraf signifikan 0,01 < 0,05. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ($R^{2)}$. Besarnya pengaruh X terhadap Y dengan model Summary (R square) diketahui dengan kontribusi sebesar 0,115 atau 11,5%, sedangkan selebihnya yaitu 88,5% ditentukan oleh variabel lain di luar penelitian ini.