

## ABSTRAK

**Bustanul Ulumiyah**, 2022, *Pengaruh Personal Selling dan Public Relation Terhadap Kepuasan Anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: Wasilul Chair S.H.I., M.E.

**Kata Kunci:** *Personal Selling, Public Relation, Kepuasan Anggota*

Persaingan dalam dunia bisnis, seperti lembaga keuangan bank maupun non bank, bisa dilihat dari cara lembaga keuangan dalam menawarkan barang atau jasanya. Oleh karena itu diperlukan adanya strategi dalam mempromosikan suatu produk atau jasa agar lebih dikenal oleh masyarakat luas, salah satunya seperti *personal selling* dan *public relation*. Kedua strategi tersebut juga diterapkan oleh BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *personal selling* dan *public relation* di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis statistik dan angka-angka. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Sedangkan dalam teknik penentuan sampel, peneliti menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *sampling incidental*. Dalam penentuan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus *lemeshow*, karena populasi dalam penelitian ini termasuk populasi *infinite*. Jadi, sampel yang digunakan berjumlah 100 responden. Sedangkan teknik analisis 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 normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi), dan uji hipotesis (uji T, uji F dan uji koefisien determinasi).

Hasil penelitian berdasarkan hasil uji validitas adalah valid, yaitu  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Adapun dari hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa nilai *cronboach's alphanya*  $> 0.60$ , maka ketiga variabel dapat dikatakan reliabel. Sedangkan untuk hasil uji normalitas, yaitu dilihat dari nilai *asympt.Sig (2-tailed)*  $> 0.05$ , maka data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Adapun uji multikolinearitas dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* sebesar  $0.973 > 0.10$ , sedangkan nilai VIF sebesar  $1.027 < 10.00$ , jadi dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinearitas. Kemudian untuk uji heteroskedastisitas yang menggunakan uji glejser dapat diketahui bahwa nilai sig dari variabel X1 dan X2  $> 0.05$ , jadi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Adapun untuk uji autokorelasi dengan melihat nilai Durbin-Watson yaitu diperoleh hasil  $1.715 < 1.739 < 2.285$ , jadi tidak terdapat autokorelasi positif maupun negatif dalam penelitian ini. Dalam uji hipotesis, yakni uji T (parsial) dapat diketahui bahwa variabel *personal selling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan, dengan nilai  $t_{hitung} 2.207 > 1.984$  dengan taraf signifikansi  $0.030 < 0.05$ . Untuk variabel *public relation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan dengan nilai  $t_{hitung} 2.713 > 1.984$  dengan taraf signifikansi  $0.008 < 0.05$ .