

ABSTRAK

Qomariyah Em, 2022, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota BMT NU Cabang Ganding Sumenep”, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura, Pembimbing: Dr. Farahdilla Kutsiyah, S.Pt., MP
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan.

Sumber daya insani adalah harta atau asset yang paling berharga dan paling penting dimiliki oleh satu organisasi/perusahaan, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia. Manusia berperan sebagai perencana, pelaksana, sekaligus pengendali terwujudnya tujuan organisasi/perusahaan. Kualitas Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik. Dan kepercayaan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi sebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika kepercayaan timbul dari suatu proses kedua belah pihak saling mempercayai. Sedangkan kepuasan anggota adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Berdasarkan hal tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini, yaitu: Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota BMT NU Ganding Sumenep.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif korelasi dengan memiliki tiga variabel yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan kepercayaan (X_2) sebagai variabel *independen* dan kepuasan anggota (Y) sebagai variabel *dependen*. Sampel yang digunakan sebanyak 93 anggota dengan teknik sampel *Accidental Sampling*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota BMT NU Cabang Ganding Sumenep.

Berdasarkan hasil pengujian uji T kualitas pelayanan menunjukkan sig 0,043 lebih kecil dari 0,05. Nilai t_{hitung} sebesar $2,611 > 1,986$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Variabel kepercayaan menunjukkan sig 0,015 < 0,05. Nilai t_{hitung} sebesar $1,992 > 1,986$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Sedangkan uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $10,583 > F_{tabel}$ sebesar 3,10 dan signifikansi $0,11 < 0,05$. Dengan ini dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Layanan dan Kepercayaan Secara simultan (bersama-sama) pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Anggota, dapat diketahui juga dari nilai R Square sebesar 0,475 atau sama dengan 47,5%. Artinya 47,5% variabel Kualitas Layanan dan Kepercayaan. Sedangkan sisanya ($100\% - 47,5\% = 52,5\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.