

ABSTRAK

Siti Nor Komariyah, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di KSPP.Syariah BMT NU Cabang Pakong Pamekasan, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura, Pembimbing: Dr. H. Nashar, M.M., M.Si.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Anggota.*

Bagi perusahaan maupun badan usaha hendaknya memiliki kualitas pelayanan yang berbeda sehingga membedakan usahanya dengan usaha orang lain. Kualitas pelayanan sangat penting, tidak hanya sekedar pelayanan saja, tetapi harus ada karakteristik yang membedakan. Kepuasan anggota dapat diraih dengan adanya pelayanan yang memuaskan sesuai dengan harapan nasabah atau bahkan melebihi harapan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di KSPP.Syariah BMT NU Cabang Pakong Pamekasan. Adapun permasalahan dalam penelitian skripsi ini yakni Apa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota dan Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di KSPP.Syariah BMT NU Cabang Pakong Pamekasan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif antar regresi. Jumlah responden adalah 96 anggota KSPP.Syariah BMT NU Cabang Pakong Pamekasan dengan menggunakan teknik *sample random sampling*.

Metode pengambilan data menggunakan kuesioner. Metode pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif serta menggunakan analisis regresi linier sederhana. Adapun jenis pendekatan yang digunakan yaitu deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi bernilai positif (0.243) maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota (Y). Berdasarkan hasil uji t (Parsial) variabel kualitas pelayanan (X) berdasarkan perhitungan diperoleh t_{hitung} sebesar $3.836 > t_{tabel}$ 1,661 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota sebesar 3,68% dan dianggap signifikan dengan angka signifikansi $0,001 < \alpha = 0,05$. Dan berdasarkan tabel koefisien determinasi (r^2) bahwa *Adjust R Square* adalah 0,126 atau 12,6%.