

## ABSTRAK

Moh. Joko, 2023, *Pengaruh Personal Selling dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Produk Tabungan Mudharabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Pragaan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura, Dosen Pembimbing: Shalehoddin, Lc, MM.

**Kata Kunci:** *Personal Selling, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota*

Dunia perbankan mengalami perkembangan yang begitu pesat khususnya lembaga keuangan syariah. Dengan semakin ketatnya tingkat persaingan antar lembaga keuangan syariah, maka lembaga keuangan syariah seperti halnya BMT NU Jawa Timur Cabang Pragaan harus bisa menyiapkan strategi pemasaran yang baik dan tepat sasaran. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh BMT NU Jawa Timur Cabang Pragaan adalah dengan memperhatikan *personal selling* dan kualitas pelayanan. Dengan adanya *personal selling* dan kualitas pelayanan yang baik anggota merasa puas sehingga menarik anggota untuk tetap menabung. Maka dari itu tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *personal selling* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota produk Tabungan Mudharabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Pragaan.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu menggunakan analisis statistik dan angka-angka. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota pada produk Tabungan Mudharabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Pragaan sebanyak 1.223 anggota. Sedangkan untuk penentuan sampel, peneliti menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh sampel yang berjumlah 93 anggota. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan metode *Accidental sampling*. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Variabel *personal selling* (X1) berpengaruh terhadap kepuasan anggota produk Tabungan Mudharabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Pragaan, dengan nilai  $t_{hitung}$  (8,062) >  $t_{tabel}$  (1,986) dan nilai sig 0,000 < 0,05. 2) Variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan anggota produk tabungan mudharabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Pragaan dengan nilai  $t_{hitung}$  (2,431) >  $t_{tabel}$  (1,986) dan nilai sig 0,017 < 0,05. 3) Secara simultan *personal selling* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota produk tabungan mudharabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Pragaan, dengan nilai  $F_{hitung}$  (34,673) >  $F_{tabel}$  (3,10) dan nilai sig 0,000 < 0,05. Sedangkan nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini menunjukkan besarnya *Adjusted R Square* adalah 0,423 atau 42,3%. Hal ini berarti sebesar 42,3% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 42,3% kepuasan anggota dijelaskan oleh variasi variabel independen *personal selling* dan kualitas pelayanan.