

ABSTRAK

Moh. Reynaldi Aditio G, 2023, *Implikasi Pelayanan dan Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Anggota Di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan*. Pembimbing : Fahrurrozi, M.E.I

Kata Kunci : *Pelayanan, Kinerja Customer Service, Kepuasan Anggota.*

Lembaga keuangan memiliki peran penting bagi kehidupan suatu negara, Dengan perananan tersebut, adanya lembaga keuangan diharapkan memberikan suatu kemanfaatan yang lebih bagi masyarakat, supaya sistem lembaga keuangan berjalan dengan baik maka perlu lembaga keuangan untuk menjalankannya salah satunya yaitu BMT (*Baitul Maal wat Tamwil*). Terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota diantaranya yaitu pelayanan dan kinerja *customer service*. Pelayanan yang dilakukan oleh KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis yaitu dengan melakukan jasa antar jemput simpanan dan pembiayaan serta anggota yang ingin melakukan penarikan uang tidak usah ke kantor cabang melainkan bisa melakukan penarikan kepada petugas tabungan.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, dengan menggunakan desain penelitian kausal, untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan dengan jumlah total anggota yaitu 6219 anggota. Untuk menentukan sampel menggunakan rumus *slovin* sehingga di peroleh sampel yang berjumlah 100 anggota. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Sedangkan teknik analisa datayang di gunakan adalah regresi linear berganda.

Hasil uji t diperoleh t_{hitung} 4,203 dengan taraf signifikan 0,000 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa t_{hitung} (4,203) > t_{tabel} (1,984) dan nilai signifikan (0,000) < (0,005). Hal ini variabel X_1 (Pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan. Hasil uji t yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,384 dengan taraf signifikan 0,019 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,019 < 0,05 dan nilai t_{hitung} (2,384) > t_{tabel} (1,984) Artinya, variabel X_2 (Kinerja *Customer Service*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan. Hasil uji F menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 30,674 dengan taraf signifikansi 0,000 dan nilai F_{tabel} sebesar 3,090 dan diperoleh dari dka pembilang = k dan dkb = n-k-1. Sehingga dka = 2 dan dkb = 100-2-1 = 97. Hal ini menunjukkan bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dan taraf sig. (0,000) < 0,05. Artinya pelayanan dan kinerja *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan.