

ABSTRAK

Embeng Wahyuni, 2024, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Anggota Menggunakan Produk Tabungan Mudharabah (TABAH) Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Dosen Pembimbing: Ummu Kulsum, S.Pd.I, MA.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, dan Kepuasan Nasabah.*

Kualitas pelayanan dan bagi hasil merupakan elemen penting bagi perbankan. Oleh sebab itu Kualitas pelayanan yang baik dalam perbankan akan memberikan kepuasan tersendiri untuk Anggota atau nasabah, begitu pula bagi hasil yang ditawarkan pihak BMT kepada anggotanya yang memberikan manfaat dalam setiap kegiatan transaksi yang dilaksanakan. Akan tetapi, dari sisi kualitas Pelayanan dan pemahaman tentang Bagi hasil perlu ditingkatkan, karena berdasarkan review para anggota mengenai kualitas pelayanan masih kurang, terbukti dengan banyaknya antrian. Begitu pula pada review bagi hasilnya karena mereka belum memahami sistem bagi hasil yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut, maka ada tiga permasalahan dalam penelitian ini, yaitu: pertama apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan, kedua apakah bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan, dan ketiga apakah kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan anggota menggunakan tabungan mudharabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, menggunakan regresi linier berganda. Penelitian ini dilakukan di Jalan Raya Tlanakan KM : 07, Desa Tlanakan, Kecamatan Tlanakan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur, 69371 dengan sampel sebanyak 258 responden dihitung menggunakan rumus slovin. Teknik pengambilan sampel ini adalah probability sampling dari perhitungan regresi linier berganda, didapat $Y = 6,161 + 0,165X_1 + 0,259X_2 + e$.

Berdasarkan hasil analisis dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil uji t, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$. Dan untuk variabel bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$. Pada hasil uji F menunjukkan bahwasanya variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan F $0,001 < 0,05$. Variabel kualitas pelayanan (X_1) dan bagi hasil (X_2) mempengaruhi kepuasan nasabah (Y) sebesar 29,5% sedangkan sisanya 70,5% dipengaruhi oleh variabel lain.