

ABSTRAK

Riyan Fajri, 2024, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan Mudharabah Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: H. Wadhan, M.Si.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Anggota

Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting yang harus diperhatikan dan dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh nasabah. Karena semakin tinggi kepuasan para anggota, artinya semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada anggota. Citra perusahaan merupakan hasil persepsi mengenai sekumpulan orang yang membentuk suatu organisasi dan yang menyediakan pelayanan, dimana persepsi ini dapat mempengaruhi evaluasi mengenai kualitas pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung. Citra perusahaan tidak dapat direayasa. Untuk itu, perusahaan perlu mengkomunikasikan secara jelas tentang perusahaan yang diharapkan, sehingga dapat mengarahkan masyarakat dalam mencitrakan perusahaan secara positif. Dalam menciptakan kepuasan anggota perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan maupun citra perusahaan. Kepuasan anggota memegang peranan yang sangat penting dalam kesuksesan perusahaan untuk terus bertahan, bersaing dan menciptakan nilai loyalitas yang tinggi juga dimata anggota.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota yang aktif menabung menggunakan produk Tabah (Tabungan Mudharabah) berjumlah 900 anggota. Teknik pengambilan menggunakan sampel *incidental sampling*, dengan teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda, dan dengan bantuan alat analisis SPSS 24 dan ditentukan dengan rumus *slovin* dengan jumlah responden yang diambil sebanyak 277 anggota. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) dengan memberikan kuesioner kepada anggota di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong.

Hasil pengujian penelitian memberikan pernyataan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan anggota tabungan mudharabah di KSPPS BMT NU. Dibuktikan dari hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $7,422 > t_{tabel}$ 1,968 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Pada variabel citra perusahaan menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $4,734 > 1,968$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Dari hasil F_{hitung} $53,639 > F_{tabel}$ 2,637. Hal tersebut berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dan nilai sig $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini bisa dilihat juga dari koefisien determinasi R^2 yang diperoleh sebesar 0,690. Artinya pengaruh yang diberikan variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan anggota tabungan mudharabah sebesar 69,0% sedangkan sisanya sebesar 31,0% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.