

ABSTRAK

Muchlas Alfandi 2022. Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Bmt Assafiyah Kota Gajah Lampung Tengah Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) H. Suwanto, S.E., M.M. Pembimbing (2) Sri Retnaning, S.E., M.M.

Meningkatnya persaingan perbankan ditandai dengan kemunculan banyaknya lembaga keuangan. Persaingan ini terlihat dari bervariasinya produk atau jasa yang ditawarkan, salah satunya adalah BMT Assyafiyah. perusahaan perbankan atau BMT Assyafiyah harus menerapkan strategi dengan baik agar anggota tertarik menabung pada lembaga keuangan. Untuk menarik kepuasan anggota dilakukan dengan menerapkan strategi yang tepat, diantaranya melalui Kepercayaan, Kualitas Layanan, Lokasi. Metode Analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dan kualitatif. serta Populasi dalam penelitian ini adalah Anggota BMT Assyafiyah yang berjumlah 1.027 anggota dengan sampel yang berjumlah 91 anggota dan di uji menggunakan : Uji validitas, Uji reabilitas, Uji normalitas, Uji linieritas, Uji homogenitas, Analisis regresi linier berganda, Uji T, Uji F, Uji koefisien determinasi R² dan Hipotesis statistik. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator yang digunakan pada variabel kerangka pemikiran meliputi Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa jika BMT Assyafiyah Kota Gajah mampu memberikan Kepuasan yang baik maka akan memudahkan BMT Assyafiyah Kota Gajah dalam merekrut anggota. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah: Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Anggota pada BMT Assyafiyah Berkah Nasional Kota Gajah.

Kata Kunci : Kepuasan Anggota