

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA BMT ASSAFIYAH
KOTA GAJAH LAMPUNG TENGAH**

SKRIPSI



**OLEH :
MUCHLAS ALFANDI
NPM. 18610098**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
TAHUN 2022**



**PENGARUH KEPERCAYAAN,KUALITAS LAYANAN,DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA BMT ASSAFIYAH
KOTA GAJAH LAMPUNG TENGAH**

SKRIPSI

**DIAJUKAN
UNTUK MEMENUHI SALAH SATU PERSYARATAN
DALAM MENYELESAIKAN PROGRAM SARJANA**

**MUCHLAS ALFANDI
NPM.18610098**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKLUTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
TAHUN 2022**

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

ABSTRACT

Muchlas Alfandi 2022. The Effect of Trust, Service Quality, and Location on Member Satisfaction at Bmt Assafiyah, Kota Gajah, Central Lampung Thesis. Management Studies Program, Faculty of Economics and Business. Metro Muhammadiyah University. Supervisor (1) H. Suwanto, S.E., M.M. Supervisor (2) Sri Retnaning, S.E., M.M.

Increasing banking competition is marked by the emergence of many financial institutions. This competition can be seen from the variety of products or services offered, one of which is BMT Assyafiiyah. banking companies or BMT Assyafiiyah must implement a good strategy so that members are interested in saving at financial institutions. to attract member satisfaction is done by implementing the right strategy, including Trust, Quality of Service, and Location. The data analysis method used is quantitative and qualitative analysis. and the population in this study were members of BMT Assyafiiyah, totaling 1,027 members with a sample of 91 members and tested using: validity test, reliability test, normality test, linearity test, homogeneity test, multiple linear regression analysis, T-test, F test, Test the coefficient of determination R² and statistical hypothesis. Based on the results of the study, shows that the indicators used in the framework variables including Trust, Service Quality, and Location have a positive and significant influence on satisfaction. This shows that if BMT Assyafi'iyah Kota Gajah can provide good satisfaction, it will facilitate BMT Assyafi'iyah Kota Gajah in recruiting members. Conclusions in this study are: There is a positive and significant effect of Trust, Service Quality, and Location on Member Satisfaction at BMT Assyafi'iyah the National Blessing of the Kota Gajah.

Keywords: Member Satisfaction

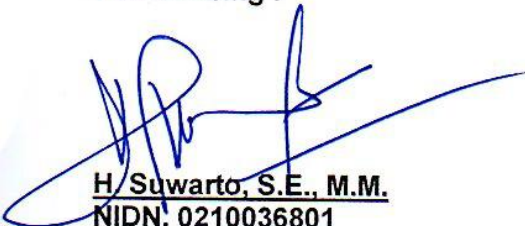
HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA BMT ASSAFIYAH
KOTA GAJAH LAMPUNG TENGAH**

**MUHLAS ALFANDI
NPM.18610098**

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I



H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Pembimbing II



Sri Retnaning, S.E., M.M.
NIDN. 0227067602

**Mengetahui,
Kaprodik Manajemen**



Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA BMT ASSAFIYAH
KOTA GAJAH LAMPUNG TENGAH**

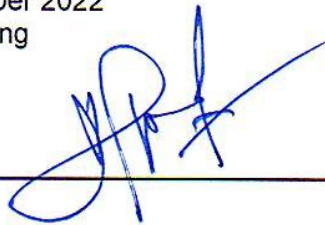
MUCHLAS ALFANDI

NPM.18610098

Telah Di uji dan Dinyatakan Lulus Pada :

Hari : Jum'at
Tanggal : 09 September 2022
Tempat Ujian : Ruang sidang

H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801



Ketua Penguji

Sri Retnaning, S.E., M.M.
NIDN. 0227067602



Sekretaris

Muhammad Demsi Dupri, S.E., M.M.
NIDN. 0226125801



Penguji Utama

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801



HALAMAN MOTTO

MOTTO

"Berpikirlah positif, tidak peduli seberapa keras kehidupanmu".

(Ali bin Abi Thalib)

"Dunia itu tempat berjuang, istirahat itu di surga".

(Syekh Ali Jaber)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin, rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Kekuatan dan motivasi terbesar dalam hidup. Ibuku dan bapaku yang sangat aku cintai yang selalu menjaga saya dalam doa-doanya dan membiarkan saya mengejar impian saya dan selalu memberikan saya semangat serta motivasinya.
2. Untuk para Saudara dan Keluarga Besar yang sudah memberi dukungan serta doanya.
3. Untuk Almamater Universitas Muhammadiyah Metro

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Bmt Assafiyah Kota Gajah Lampung Tengah**”. Shalawat serta salam disampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga mendapat syafaatnya dihari akhir.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, sekaligus selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran, pengarahan dan bimbingan selama menyusun proposal ini.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Sri Retnaning Rahayu, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan saran, pengarahan dan bimbingan selama menyusun proposal ini.
5. Teman-teman seangkatan dan semua pihak yang namanya tidak disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari akan keterbatasan pengetahuan, keterampilan dan kekurangan dalam pembuatan skripsi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi penulis demi kesempurnaan skripsi ini.

Metro, Januari 2022

Penulis,

Muchlas Alfandi

NPM. 18610098

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muchlas Alfandi

Npm : 18610098

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Kepercayaan,Kualitas Layanan,Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Bmt Assafiyah Kota Gajah Lampung Tengah". adalah benar hasil karya tulis saya sendiri dan tidak merupakan plagiat karya orang lain,yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas.

Metro, 2022

Penulis



Mucnlas Alfandi
NPM. 18610098



PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN **UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)**

Nomor: 3143/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Muchlas Alfandi
NPM : 18610098
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

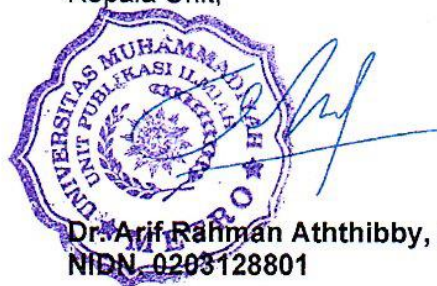
PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA BMT ASSAFIYAH KOTA GAJAH LAMPUNG TENGAH

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 13 September 2022
Kepala Unit,



Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.
NIDN 0203128801

Dewantara No. 116
Kec. Metro Timur Kota Metro,
Indonesia

www.upi.ummetro.ac.id
[@ummetro.ac.id](https://www.instagram.com/ummetro.ac.id)

DAFTAR ISI

LEMBAR LOGO	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
UJI PLAGIAT	x
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah dan perumusan masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Ruang Lingkup	5
F. Sistematika Penelitian	5
BAB II KAJIAN LITELATUR	6
A. Kajian Litelatur	6
B. Kepercayaan	7
C. Pengertian Pelayanan	9
D. Kualitas Pelayanan	9
E. Lokasi	11
F. Kepuasan Anggota	12
G. Penelitian Relevan	16
H. Kerangka Pemikiran	18

I. Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Metode Penelitian.....	20
B. Objek dan Lokasi Penelitian	20
C. Definisi Operasional Variabel.....	20
D. Populasi dan Sampel	23
E. Jenis dan Sumber Data	24
F. Teknik Pengumpulan Data	25
G. Instrumen Penelitian	26
H. Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	33
A. Gambaran Umum	33
B. Hasil Penelitian	37
C. Pembahasan	56
BAB V PENUTUP	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	59
DAFTAR LITELATUR.....	61
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Anggota BMT Assyfiyah Berkah-----	3
Tabel 1 Penelitian Relevan-----	16
Tabel 1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian -----	23
Tabel 1 Instrumen Penelitian -----	26
Tabel 1 Uji Reabilitas (X1)-----	38
Tabel 2 Uji Reabilitas (X2)-----	39
Tabel 3 Uji Reabilitas (X3)-----	39
Tabel 4 Uji Reabilitas (Y) -----	39
Tabel 1 Deskripsi Frekuensi (X1) kepercayaan -----	40
Tabel 2 Deskripsi Frekuensi (X2) kualitas layanan -----	41
Tabel 3 Deskripsi Frekuensi (X3) lokasi -----	42
Tabel 4 Deskripsi Frekuensi (Y) kepuasan -----	43
Tabel 1 Uji Normalitas -----	44
Tabel 1 Uji Linieritas (X1)-----	47
Tabel 2 Uji Linieritas (X2)-----	48
Tabel 3 Uji Linieritas (X3)-----	48
Tabel 1 Uji Homogenitas (X1) -----	49
Tabel 2 Uji Homogenitas (X2) -----	50
Tabel 3 Uji Homogenitas (X3) -----	50
Tabel 1 Uji Regresi linier Berganda-----	51
Tabel 1 Uji F-----	53
Tabel 1 Uji Koefisien determinasi R ² -----	54
Tabel 1 Hipotesis statistik (X1)-----	55
Tabel 2 Hipotesis statistik (X2)-----	55
Tabel 3 Hipotesis statistik (X3)-----	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran -----	19
Gambar 1 Struktur Organisasi -----	35
Gambar 1 Deskripsi Frekuensi (X1) kepercayaan-----	40
Gambar 2 Deskripsi Frekuensi (X2) kualitas layanan-----	41
Gambar 3 Deskripsi Frekuensi (X3) lokasi -----	42
Gambar 4 Deskripsi Frekuensi (Y) kepuasan-----	43
Gambar 1 P Plot Normalitas (X1) Kepercayaan -----	45
Gambar 2 P Plot Normalitas (X2) Kualitas Layanan -----	45
Gambar 3 P Plot Normalitas (X3) Lokasi-----	46
Gambar 4 P Plot Normalitas (Y) Kepuasan-----	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 data kuisisioner Kepercayaan (X1) -----	77
Lampiran 2 data kuisisioner Kualitas layanan (X2) -----	80
Lampiran 3 data kuisisioner Lokasi (X3)-----	83
Lampiran 4 data Kuisisioner Kepuasan (Y)-----	86
Lampiran 5 data Uji Validitas Kepercayaan (X1)-----	89
Lampiran 6 data Uji Validitas Kualitas layanan (X2) -----	91
Lampiran 7 data Uji Validitas Lokasi (X3)-----	93
Lampiran 8 data Uji Validitas Kepuasan (Y)-----	95
Lampiran 9 R tabel -----	97
Lampiran 10 T tabel-----	100
Lampiran 11 F tabel-----	103
Lampiran 12 L Tabel-----	106