

ABSTRAK

Untung, 2023. Pengaruh Jenis Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah. Tesis. Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. Bambang Suhada, M.Si. Pembimbing (2) Dr. Suharto, SE., M.M, C.R.B.C

Kata Kunci: Hasil Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) merupakan koperasi yang bergerak di bidang simpan pinjam, yang mana memiliki visi dan misi yang ingin dicapai oleh Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS). Sebagai suatu lembaga, Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) pasti mempunyai beberapa simpanan anggota. Pada KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah terdapat simpanan anggota yang terdiri dari dua simpanan yang pertama simpanan pokok (simpok) dan yang kedua simpanan wajib (siwajib) kedua simpanan ini sering terjadi masalah misalnya pada simpanan pokok yang tertunda dan pembayaran simpanan wajib yang macet. Pelayanan simpanan anggota adalah faktor utama dalam mendorong tercapainya visi dan misi tersebut.

Populasi sebanyak 637 orang dengan sampel yang digunakan sebanyak 40 responden. Pengambilan data ini dengan menggunakan kuisioner sebagai alat bantu penelitian. Hasil analisis yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut: 1) Ada pengaruh signifikan antara produk terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah. 2) Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah. 3) Berdasarkan hasil uji F dengan perhitungan SPSS dimana nilai F menunjukkan terdapat pengaruh secara bersama-sama antara produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah. Koefisien nilai R menunjukkan besar derajat keeratan pengaruh antara produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah tergolong kategori kuat.