

## ABSTRAK

**Anggun Yolanda Rahmi**, 2018. *Pengaruh Pelayanan BMT Khairul Amin Martapura Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Melakukan Simpanan*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, M.H. , (II) H. Abdul Gafur, L.c, MA.

**Kata Kunci:** Pengaruh, Pelayanan, Kepuasan Anggota.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya penurunan tingkat kepuasan anggota terhadap produk simpanan pada BMT Khairul Amin Martapura yang jumlahnya sekitar 21.368.801.830 pada tahun 2016.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan anggota BMT Khairul Amin Martapura sebesar 7000 anggota, sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 anggota.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan BMT Khairul Amin Martapura sebesar 23,70 % terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan. Secara simultan uji (f), seluruh variabel X (kinerja, kehandalan, kemudahan, kesesuaian, dan kualitas) berpengaruh terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan, dengan hasil f hitung sebesar 7,166 lebih besar dari nilai f tabel sebesar 2,31. Secara parsial uji (t) ada satu variabel yang berpengaruh yaitu kualitas, hal ini dapat dilihat dari hasil uji t dimana nilai t hitung sebesar 4,343 lebih besar daripada t tabel sebesar 1,98447 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Semakin kuat kualitas yang kita berikan akan pelayanan yang ada di BMT Khairul Amin Martapura maka akan semakin meningkat kepuasan anggota tersebut.