

# PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DALAM SIMPANAN PADA BMT MANDIRI SEJAHTERA JAWA TIMUR (SERVICE ON MEMBER SATISFACTION IN DEPOSITS AT BMT MANDIRI SEJAHTERA, EAST JAVA)

*Mia Lavenia*

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen/Fakultas Ekonomi Unisla

[mialavenia0727@gmail.com](mailto:mialavenia0727@gmail.com)

---

**Website:**

**Abstrak**

---

**Kata Kunci:**

*Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota.*

---

**Keywords :** *Trust, Service Quality, Member Satisfaction.*

**Alamat Kantor:** jl. Raya pasar kliwon rt 01/01 Dukun Gresik

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pertama apakah variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota, kedua apakah variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota, ketiga variabel kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan anggota. hasil Uji t diperoleh hasil t hitung variabel bebas kepercayaan sebesar (4,584) dan kualitas pelayanan sebesar (8,102) lebih besar dari t tabel = 1,661 sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota, Dan Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh lebih dominan dalam kepuasan anggota. Hal ini dapat dikatakan dari nilai  $(X_2 = 0,548) > (X_1 = 0,505)$

---

**Abstract**

---

This study aims to determine first whether the variables of trust and service quality have a partial effect on member satisfaction, secondly whether the variables of trust and service quality have a simultaneous effect on member satisfaction, and the three service quality variables are the most dominant on member satisfaction. The results of the t-test obtained that the t-count of the independent variables of trust is (4.584) and the quality of service is (8.102) is greater than t table = 1.661 so that it can be concluded that trust and service quality

---

have a partial influence on member satisfaction,  
 And the service quality variable has a more dominant influence on member satisfaction.  
 This can be said from the value ( $X_2 = 0.548$ ) > ( $X_1 = 0.505$ )

---

## DAFTAR PUSTAKA

- Alperi, M. (2017). *Statistik Pendidikan Lanjutan*. Bengkulu: Vanda Marcom.
- Ananda, R. (2018). *Statistik Pendidikan (Teori dan Praktik dalam Pendidikan)*. Medan: CV. Widya Puspita.
- Ardiansyah Japlani, Fitriani, Siti Mudawamah. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang BMT Fajar Metro Pusat*. Jurnal Ilmiah Keuangan dan Perbankan
- Arlian, arif. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Menabung Pada Bank Sultra*. Jurnal Ilmu Ekonomi . Semarang.
- Budi Rahayu Tamana Putri. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Udayana. Bali
- Cokorda Istri Agung Krisna Dewi. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali*. E-jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unud. Bali.
- Erni Dharmawati. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Kjks Kum3 Rahmat Surabaya* . Jurnal Ekonomi Islam. Universitas Negeri Surabaya
- Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta : Andi
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta
- Loverlock Associates, dan lauren k wright. 2019. *Manajemen Pemasaran jasa* . Pt Indeks. Jakarta
- Lupiyoadi. 2016. *Manajemen Jasa Berbasis Kompetensi*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Mia Lavenia

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung

Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Suprihono Setyawan, Sunarti. 2020. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Perilaku Menabung Pada Pt. Bpr Arthama Cerah Weleri Kendal*. Jurnal Ekonomika dan Bisnis. Universitas Selamat Sri

