

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Kemudahan Hubungan, Komunikasi, Mengerti Kebutuhan Konsumen Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut**” ini ditulis oleh Muh Wahyu Candra Ardi Wiranata, dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17401153054, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan pembimbing Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M.

Kata Kunci: Kemudahan Hubungan, Komunikasi, Mengerti Kebutuhan Konsumen dan Kepuasan Anggota

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh perasaan senang atau kecewa seseorang yang merupakan hasil perbandingan dari persepsi kinerja produk dan harapannya. Pelanggan tidak akan merasa puas apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Pentingnya kepuasan anggota/pelanggan di Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut, yang dapat dipengaruhi adanya kemudahan hubungan, komunikasi mengerti kebutuhan konsumen.

Rumusan masalahnya adalah 1) Bagaimana pengaruh kemudahan hubungan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Syariah Al-Mawaddah, 2) Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Syariah Al-Mawaddah, 3) Bagaimana pengaruh mengerti kebutuhan konsumen terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Syariah Al-Mawaddah, 4) Bagaimana pengaruh kemudahan hubungan, komunikasi, mengerti kebutuhan konsumen terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Syariah Al-Mawaddah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik sampel *probability sampling*. Dengan teknik yang digunakan teknik *simple random sampel* yaitu dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata populasi itu. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Dalam pengumpulan data dilakukan dengan cara metode kuisioner (angket), dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan uji instrumen data dengan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji regresi linier berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian dengan bantuan SPSS versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji t secara parsial 1) Kemudahan Hubungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut, 2) Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut, 3) Mengerti Kebutuhan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut. Sedangkan dari pengujian secara simultan uji F diketahui Kemudahan Hubungan, Komunikasi, dan Mengerti Kebutuhan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut.

ABSTRACT

This thesis entitled "**The Effect of Access, Communication, Understanding Consumer Needs for Satisfaction of Members of Al-Mawaddah Ngunut Syariah Cooperative**" was written by Muh Wahyu Candra Ardi Wiranata, with Student Registration Number (NIM) 17401153054, Islamic Banking Department, Faculty of Islamic Economics and Business, IAIN Tulungagung with Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M.

Keywords: Access, Communication, Understanding Consumer Needs and Member Satisfaction

The research in this thesis is motivated by feelings of pleasure or disappointment that are the result of comparison of perception of product performance and expectations. Customer will not feel satisfied if customer have a perception that their expectations havenot been met. The importance of satisfaction of members/customers in Sharia Al-Mawaddah Ngunut Cooperatives that can be influenced by access, communication, understanding the customer

The formulation of the problem is 1) how does the influence of access to member satisfaction in Sharia Al-Mawaddah Ngunut Cooperatives, 2) how does the influence of communication to member satisfaction in Sharia Al-Mawaddah Ngunut Cooperatives, 3) how does the influence of understanding the customer to member satisfaction in Sharia Al-Mawaddah Ngunut Cooperatives, 4) how does the influence of access, communication, understanding the customer to member satisfaction in Sharia Al-Mawaddah Ngunut Cooperatives.

This study uses a quantitative approach with the type of associative research. The sample taker uses probability sampling technique. With the technique used simple random sampling technique that is said to be simple because of random sampling without regard to the population strata. The data source used is primary data. Enforcement in this study uses a Likert scale. In data collection is done by means of the questionnaire method (questionnaire), and documentation. This study uses a data instrument test with validity and reliability test, classic assumption test, and multiple linear regression test which serves to prove the research hypothesis with the help of SPSS version 23.

The results showed that the t-test partially 1) Access has a positive and significant effect on satisfaction of members of Al-Mawaddah Ngunut Sharia Cooperative, 2) Communication has a positive and significant effect on satisfaction of members of Al-Mawaddah Ngunut Syariah Cooperative, 3) Understanding Consumer Needs to have a positive effect and significant to the satisfaction of members of the Al-Mawaddah Ngunut Syariah Cooperative. Whereas from the simultaneous testing of the F test it is known that the Ease of Relations, Communication, and Understanding Consumer Needs has a significant effect on the satisfaction of members of the Al-Mawaddah Ngunut Syariah Cooperative.