

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG DI BMT UGT SIDOGIRI BLITAR**” ini ditulis oleh Muhammad Choirut Tajuddin, NIM. 1741143233, dibimbing oleh Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

Penelitian dilatar belakangi oleh sistem BMT yang menggunakan sistem jemput bola kepada nasabah, berkaitan dengan sistem tersebut kualitas pelayanan dan kepercayaan yang diberikan dari lembaga keuangan merupakan aspek penting yang perlu perhatian oleh lembaga keuangan. Kedua aspek tersebut yang menjadi dasar dalam persaingan antar lembaga keuangan khususnya lembaga keuangan syariah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkapkan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menabung di BMT UGT Sidogiri Blitar.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah (1) Apakah kualitas pelayanan yang diberikan BMT UGT Sidogiri Blitar berpengaruh terhadap minat nasabah menabung di BMT? (2) Apakah kepercayaan yang diberikan BMT UGT Sidogiri Blitar berpengaruh terhadap minat nasabah menabung di BMT? (3) Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan yang diberikan BMT UGT Sidogiri Blitar berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah menabung di BMT?. Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan BMT UGT Sidogiri Blitar terhadap minat nasabah menabung di BMT. (2) Mengetahui pengaruh kepercayaan yang diberikan BMT UGT Sidogiri Blitar terhadap minat nasabah menabung di BMT. (3) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan yang diberikan BMT UGT Sidogiri Blitar terhadap minat nasabah menabung di BMT.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, jenis penelitiannya adalah asosiasi hubungan klausal. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di Kantor Cabang BMT UGT Sidogiri Kanigoro Blitar. Dalam pengambilan sampel digunakan *Random Sampling*. Teknik dan pengumpulan data : 1) Angket, 2) Tes, 3) Dokumentasi Instrumen penelitian berupa angket untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat nasabah menabung. Teknik analisis yang digunakan adalah Uji Asumsi Klasik, Uji Linieritas, Uji Hipotesis, dan Uji Koefisien Determinasi dengan bantuan SPSS 16.0 *for windows*.

Berdasarkan hasil analisis t-test terbukti bahwa nilai sig. kualitas pelayanan lebih kecil dari pada nilai taraf signifikan yaitu $0,003 < 0,05$ dan nilai sig. kepercayaan lebih kecil dari pada nilai taraf signifikan yaitu $0,000 < 0,05$. Berdasarkan uji Regresi Berganda terbukti bahwa nilai sig. memiliki nilai yang lebih rendah dari pada taraf signifikansi yaitu $0,001 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat nasabah menabung di BMT UGT Sidogiri Kanigoro Blitar.

KATA KUNCI : *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Minat.*

ABSTRACT

Thesis with the title "**EFFECT OF QUALITY OF SERVICE AND TRUST ON THE INTEREST OF CUSTOMERS SAVING AT BMT UGT SIDOGIRI BLITAR**" was written by Muhammad Choirut Tajuddin, NIM. 1741143233, guided by Drs. H. Mashudi, M.Pd.I.

The research in this thesis discusses the influence of service quality and trust on customers' interest in saving. This study is motivated by the BMT system which, using the ball pick-up system for customers, is related to the system so the researcher aims to find out the Effect of Service Quality and Trust in Saving Customer Interests in BMT UGT Sidogiri Blitar.

The formulation of the problem in this study are (1) Does the quality of services provided by BMT UGT Sidogiri Blitar support the interests of saving at BMT? (2) Does the trust given by BMT UGT Sidogiri Blitar support the saving interest in BMT? (3) Is the quality of service and trust provided by BMT UGT Sidogiri Blitar agreed simultaneously to the interest in saving at BMT? This study aims to (1) Determine the quality of services provided by BMT UGT Sidogiri Blitar on saving interest in BMT. (2) Knowing the interest given by BMT UGT Sidogiri Blitar towards saving interest in BMT. (3) Determine the influence of services and trust provided by BMT UGT Sidogiri Blitar on saving interest in BMT.

This research uses a quantitative approach, the type of research is the association of clause relations. The population in this study were customers at the BMG UGT Branch Office Sidogiri Kanigoro Blitar. Random sampling is used in sampling. Techniques and data collection: 1) Questionnaire, 2) Tests, 3) Documentation Research instruments in the form of a questionnaire to measure the quality of service and trust in customers' interest in saving. The analysis technique used is the Classic Assumption Test, Linearity Test, Hypothesis Test, and Determination Coefficient Test with the help of SPSS 16.0 for windows.

Based on the results of the t-test analysis it was proven that the value of sig. quality of service is smaller than the significant level of $0.003 < 0.05$ and sig. trust is smaller than the significant level of $0,000 < 0.05$. Based on the Multiple Regression test it is proven that the value of sig. has a lower value than the significance level of $0.001 < 0.05$ so it can be concluded that there is a significant influence on service quality and trust in customers' interest in saving at BMG UGT Sidogiri Kanigoro Blitar.

KEYWORDS: *Service Quality, Trust, Interest.*