

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Pengaruh Etika Kerja, Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, dan Produktivitas Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung", ditulis oleh Rizal NIM 17401163226, dengan Pembimbing Elok Fitriani Rafikasari, M, Si.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan perekonomian di Tulungagung semakin pesat, hal ini ditandai dengan semakin banyaknya lembaga keuangan yang berbasis syariah bermunculan berbagai ragam persaingan antar lembaga. Persaingan ini tentu saja menuntut lembaga BMT memberikan servis terbaik kepada anggotanya tentang etika kerja, kualitas pelayan, disiplin kerja, dan produktivitas karyawan sebagai usaha mempertahankan anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh etika kerja, kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan produktivitas karyawan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung dan datanya menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Adapun pengumpulan datanya menggunakan teknik sampling dengan *accidental sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa secara parsial variabel menunjukkan bahwa yang mempengaruhi kepuasan anggota adalah variabel etika kerja, kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan produktivitas karyawan. hasil perhitungan uji koefisien determinasi (R^2) Berpengaruh sebesar 23,8% dan 29,6 % .

Kata kunci: Etika Kerja, Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Produktivitas Karyawan, Kepuasan Anggota.

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Work Ethics, Service Quality, Work Discipline, and Employee Productivity on Member Satisfaction at BMT Pahlawan Tulungagung and BMT Muamalah Tulungagung", was written by Rizal NIM 17401163226, with advisor Elok Fitriani Rafikasari, M, Si.

This research is motivated by the rapid development of the economy in Tulungagung, this is indicated by the increasing number of syari'ah-based financial institutions emerging various kinds of competition between institutions. This competition certainly requires BMT institutions to provide the best service to their customers regarding work ethics, service quality, work discipline, and employee productivity in an effort to retain Member.

This study aims to determine the influence of work ethics, service quality, work discipline, and employee productivity on Member satisfaction at BMT Pahlawan Tulungagung and BMT Muamalah Tulungagung and the data uses quantitative methods with multiple linear regression analysis. The data collection uses a sampling technique with accidental sampling. The data source used is primary data by distributing questionnaires.

From the research results, it is found that partially the variables that influence Member satisfaction are work ethics, service quality, work discipline, and employee productivity. The results of the calculation of the coefficient of determination (R^2) have an effect of 23.8% and 29.6%.

Keyword: *Work Ethics, Service Quality, Work Discipline, Employee Productivity, Member Satisfaction.*