

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Lokasi, Keragaman Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT NUSantara UMAT MANDIRI Kalidawir Tulungagung” ini ditulis oleh Bintari Sukma Ningrum, NIM 12401173386, Pembimbing Citra Mulya Sari, M.E.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin ketat persaingan dalam lembaga keuangan syariah terutama BMT. Keberhasilan atau kemajuan BMT tidak lepas dari kepuasan anggota. Adapun cara dalam menciptakan kepuasan anggota itu dengan memilih lokasi lembaga yang tepat, memberikan keragaman produk yang sesuai dengan kebutuhan anggota, dan memberikan pelayanan yang baik yang dapat memenuhi harapan anggota. Anggota yang merasa puas akan berdampak baik pada BMT.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan anggota? 2) Apakah keragaman produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota? 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota? 4) Apakah lokasi, keragaman produk, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT NUsantara UMAT MANDIRI Kalidawir Tulungagung?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dengan teknik *probability sampling* dan cara pengambilan sampel dengan *simple random sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 98 responden dari BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan 89 responden dari BMT NUsantara UMAT MANDIRI Kalidawir Tulungagung. Metode pengumpulan data menggunakan data primer yang dianalisis menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Lokasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota; 2) Keragaman produk memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota; 3) Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota; 4) Lokasi, keragaman produk, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT NUsantara UMAT MANDIRI Kalidawir Tulungagung.

**Kata kunci:** Lokasi, Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Anggota

## ABSTRACT

Thesis with title “The influence of Location, Product Diversity, and Service Quality of Members Satisfaction at BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung and BMT NUsantara UMAT MANDIRI Kalidawir Tulungagung” was written by Bintari Sukma Ningrum, NIM 12401173386, guided by Citra Mulya Sari, M.E.

This Research is motivated by increasingly fierce competition in Islamic financial institutions, especially BMT. The success or progress of BMT can not be separated from members satisfaction. The way to create members satisfaction is by choosing the right institution location, providing a variety of products to suit the needs of members, and providing good service that can fulfill the expectations of members. Members who feel satisfied will have a good impact on BMT.

The formulation of the problem in this research is: 1) Does location affect of members satisfaction? 2) Does product diversity affect of members satisfaction? 3) Does the service quality affect of members satisfaction? 4) Does location, product diversity, and service quality simultaneously affect of members satisfaction at BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung and BMT NUsantara UMAT MANDIRI Kalidawir Tulungagung?

This research uses a quantitative approach and associative research of type. Sampling with propability sampling technique and sampling method with simple random sampling. Total sample in this research were 98 respondents from BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung and 89 respondents from BMT NUsantara UMAT MANDIRI Kalidawir Tulungagung. The data collection method used primary data which was analyzed using multiple linear regression.

The result of this research showed: 1) Location has a positive and significant effect on members satisfaction. 2) Product diversity has a positive and significant effect on members satisfaction. 3) Service quality has a positive and significant effect on members satisfaction. 4) Location, product diversity, and service quality simultaneously have a positive and significant effect on member satisfaction at BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung and BMT NUsantara UMAT MANDIRI Kalidawir Tulungagung.

**Keywords:** Location, Product Diversity, Service Quality, and Members Satisfaction