

INTISARI

Lailiani Esa Putri. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah di Kantor Cabang Utama BMT NU Kecamatan Gapura Kabupaten Sumenep. Skripsi, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wiraraja Sumenep.

Pembimbing : (1) Nurdody Zakky, SE, M.SM (2) Liyanto, SE, MM

Kualitas pelayanan, lokasi dan kepercayaan nasabah merupakan elemen penting bagi konsumen atau nasabah dalam menentukan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Diketahui bahwa di Kantor Cabang Utama BMT NU Gapura, banyak nasabah yang berhenti melakukan transaksi di BMT NU, salah satu alasannya karena pelayanan yang didapat oleh nasabah sedikit dirasa kurang baik, sehingga nasabah merasa kurang puas. Disamping itu, lokasi dan kepercayaan nasabah juga memiliki peran penting dalam menentukan kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di Kantor Cabang Utama BMT NU Gapura.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Cabang Utama BMT NU Kecamatan Gapura, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*, sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan didalam penelitian ini adalah menggunakan uji validasi, uji reliabilitas, asumsi klasik, regresi berganda, dan uji hipotesis.

Hasil $Y = 3,419 + 0,179 X_1 + 0,180 X_2 + 0,250 X_3 + e$ dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, lokasi dan juga kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil secara simultan, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, lokasi dan kepercayaan sama – sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : Kualias Pelayanan, Lokasi, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah