

ABSTRAK

Syahrini, 1950410101, Pengaruh *Excellent Service*, *Physical Evidence* dan *Sharia Compliance* Terhadap Keputusan Menjadi Anggota Simpanan Sukarela Lancar (Studi Kasus KSPPS Yaummi MAS Cabang Kudus).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *excellent service*, *physical evidence* dan *sharia compliance* terhadap keputusan menjadi anggota simpanan sukarela lancar di KSPPS Yaummi MAS Cabang Kudus. Jenis penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota simpanan sukarela lancar di KSPPS Yaummi MAS Cabang Kudus yang berjumlah 2.365 anggota. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *simple random sampling* (sampel acak sederhana) dan didapatkan sampel sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner secara langsung. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan program olah data SPSS versi 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *excellent service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi anggota simpanan sukarela lancar di KSPPS Yaummi MAS Cabang Kudus. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung $>$ t-tabel ($4,446 > 1,986$) dan nilai sig $<$ 0,05 ($0,000 < 0,05$). Variabel *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi anggota simpanan sukarela lancar di KSPPS Yaummi MAS Cabang Kudus yang dibuktikan dengan nilai t-hitung $>$ t-tabel ($2,032 > 1,986$) dan nilai sig $<$ 0,05 ($0,044 < 0,05$). Variabel *sharia compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi anggota simpanan sukarela lancar di KSPPS Yaummi MAS Cabang Kudus yang dibuktikan dengan nilai t-hitung $>$ t-tabel ($3,623 > 1,986$) dan nilai sig $<$ 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Kata Kunci: *Excellent Service*, *Physical Evidence* dan *Sharia Compliance*